TECNOLOGIA E GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

MENSURAÇÃO DA INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE

RICARDO CÉSAR GONÇALVES SANT'ANA

Tecnologia e gestão pública municipal

RICARDO CÉSAR GONÇALVES
SANT'ANA

TECNOLOGIA E GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

MENSURAÇÃO DA INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE

Cultura Acadêmica
Praça da Sé, 108
01001-900 – São Paulo – SP
Tel.: (0xx11) 3242-7171
Fax: (0xx11) 3242-7172
www.editoraunesp.com.br
feu@editora.unesp.br

CIP – Brasil. Catalogação na fonte
Sindicato Nacional dos Editores de Livros, RJ

S223t

Sant'ana, Ricardo César Gonçalves
Tecnologia e gestão pública municipal : mensuração da interação com a sociedade / Ricardo César Gonçalves Sant'ana. – São Paulo : Cultura Acadêmica, 2009.

Inclui bibliografia
ISBN 978-85-7983-010-5

1. Administração pública – Brasil. 2. Administração municipal. 3. Serviço público. 4. Ciência da informação. I. Título.

09-6214. CDD: 354.81
CDU: 35(81)

Este livro é publicado pelo Programa de Publicações Digitais da Pró-Reitoria de Pós-Graduação da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP)

Editora afiliada:

Editora afiliada:

Para a minha família, que soube compreender os meus momentos de ausência.
Em especial para minha esposa, Maria Teresa, e meus filhos, Ricardo e Carolina, que tanto se preocuparam comigo.

Agradeço a duas professoras muito especiais que tive. Uma, ainda no primeiro ano do primário, mostrou-me que a docência é um ato de amor e foi exemplo de disciplina. A segunda, já na pós-graduação, acreditou no meu potencial e foi exemplo de profissionalismo e dedicação. Meu muito obrigado às professoras Shisuka e Plácida.

Aos colegas de departamento, pelo companheirismo.

Às professoras Mariângela Fujita e Silvana Vidotti, pelas importantes contribuições no processo de desenvolvimento deste trabalho e, especialmente, pelo incentivo nos momentos difíceis.

Sumário

Introdução

Com efeito, um dia de manhã, estando a passear na chácara, pendurou-se-me uma ideia no trapézio que eu tinha no cérebro. Uma vez pendurada, entrou a bracejar, a pernear, a fazer as mais arrojadas cabriolas de volatim, que é possível crer. Eu deixei-me a contemplá-la. Súbito, deu um grande salto, estendeu os braços e as pernas, até tomar a forma de um X: decifra-me ou devoro-te.

(Brás Cubas, Machado de Assis)

O entendimento de que o uso dos recursos das Tecnologias da Informação e Comunicação tem importância vital para a economia atual permeia todas as áreas do conhecimento e se tornou um dos focos de atenção de gestores públicos e privados (Foray & Lundvall, 1996; Abramowitz & David, 1996). Também importante tem sido o destaque para a questão do valor do acesso à informação como diferencial competitivo e como variável fundamental para administração, não só na dimensão privada como também na pública (Sant'ana, 2002).

Vivemos um momento em que a única constante é a certeza da mudança, e as inovações advindas com a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) têm papel preponderante neste cenário. Mas as principais mudanças não têm ocorrido em função de tecnologias

específicas, mas antes, da forma como estamos nos relacionando com elas, tanto como indivíduos, como grupos ou organizações (Evans & Wurster, 1999).

O incremento constante da capacidade de comunicação, armazenamento e de processamento das TICs propiciou um aumento nas possibilidades de uso e o volume de usuários atingiu massa crítica tal que os custos desSas tecnologias puderam ser reduzidos retroalimentando o processo em um ciclo virtuoso que permite o surgimento de novos elementos como: redes sociais mediadas; incremento e viabilização da interoperabilidade a níveis crescentes; novos patamares de funcionalidades, como a Web 2.0; a ubiquidade da computação; e alta conectividade.
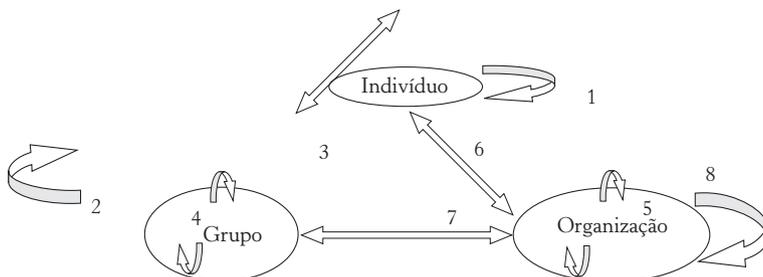
Figura 1. Interações incrementadas pelas TICs.

O incremento constante dos recursos de conectividade cria uma série de novas possibilidades, conforme apresentado na Figura 1, quebrando barreiras de espaço e de tempo, propiciando novas formas de interação entre indivíduos (seta 1), entre grupos (seta 2), entre os grupos e os indivíduos (seta 3) e até mesmo no fomento da interação dentro dos grupos (seta 4). Já com relação às organizações, a interação mediada por recursos oferecidos pelas TICs permite a ampliação entre os seus usuários internos (seta 5), entre os indivíduos e as organizações (seta 6), entre os grupos e as organizações (seta 7) e entre organizações (seta 8).

Enquanto nas organizações privadas esSe processo de interação é permeado por interesses diretos (retorno sobre investimentos, legalidade de operações, transparência interna de processos, etc.)

e por elementos envolvidos claramente definidos (gestores, investidores, controle fiscalizador do governo, etc.), na área pública o acompanhamento de como está ocorrendo a utilização das TICs no que diz respeito ao seu uso externo é diluído pelo grande volume de envolvidos e de interesses distintos.

Este estudo teve como foco as interações representadas pelas setas 6,7 e 8, mais especificamente tendo como ponto de concentração a interação entre a Administração Pública Municipal e os indivíduos, os grupos e até mesmo outras organizações. Na seta 6, estão representados os relacionamentos e trocas de informações entre as organizações e os cidadãos, que de forma individual buscam por informações e ou por interação com a administração pública municipal em busca de solicitação e acompanhamento de serviços públicos. Na seta 7, este mesmo relacionamento se estende a grupos da sociedade civil e portanto apresentam características diferenciadas, visto que os interesses e objetivos são, por definição, de caráter coletivo. Já na seta 8, temos a possibilidade de acompanhamento horizontal por outras instituições ou esferas da administração pública que recebem como resultado do esforço gerado para fortalecer as setas 6 e 7 resultados também para seu trabalho de controle e acompanhamento da administração da coisa pública.

No contexto deste estudo, considerou-se informação como um conjunto finito de dados dotado de semântica e que tem sua significação ligada ao contexto do agente que a interpreta ou recolhe e de fatores como tempo, contexto, forma de transmissão e suporte utilizado, e o valor deste conjunto poderá diferir da soma dos valores dos dados que o compõem, dependendo do processo de contextualização no agente que o recebe. (Sant'ana, 2002)

O termo sociedade[1] foi adotado, neste estudo, em seu conceito mais amplo, do ponto de vista sociológico, representando o conjunto de organismos sociais compostos por relações voluntárias entre os

1 *Sociedade. 1.* Agrupamento de seres que vivem em estado gregário [...] *2.* Conjunto de pessoas que vivem em certa faixa de tempo e de espaço, seguindo normas comuns, e que são unidas pelo sentimento de consciência do grupo; corpo social [...] *4.* Meio humano em que o indíviduo se encontra integrado [...] (Ferreira, 1986, p.1602)

homens, em especial os grupos sociais de um município[2],[3],[4], que engloba, assim, o âmbito urbano e rural sob responsabilidade da administração municipal. Já com relação ao conceito de Estado[5], considerou-se que para o Estado configurar-se e existi, precisa de elementos integrativos que possuem os aspectos materiais: população[6] e território; e o aspecto formal: governo[7]. Com relação ao fim estatal:

---

2 Utilizou-se, neste estudo, o termo município em detrimento ao termo cidade em razão da necessidade de se relacionar este estudo diretamente com elementos e fatores da administração municipal e também pela necessidade de se considerar o território e seus elementos sob responsabilidade de sua administração, englobando área urbana e rural como um todo.

3 *Município*. *1*. Circunscrição administrativa autônoma do estado, governada por um prefeito e uma câmara de vereadores; municipalidade; conselho. *2*. O conjunto dos habitantes do município. (Ferreira, 1986, p.1171). *Cidade*. *1*. complexo demográfico formado, social e economicamente, por uma importante concentração populacional não agrícola, i. e., dedicada a atividades de caráter mercantil, industrial, financeiro e cultural; urbe. *2*. Os habitantes da cidade em conjunto. (Ferreira, 1986,p.403)

4 Etimologicamente, a palavra vem do latim *municipium*, formado pelos termos *munus* e *capere*, sendo o primeiro expressando *tomar* e o segundo exprimindo o tríplice aspecto: *dádiv, cargo e ofício*, sob o qual pode-se ligar ao significado de função. (Menezes, 2005)

5 A palavra Estado, no sentido hodierno, começou a ter curso na Itália, onde, ante o caráter especial dos Estados existente, império ou *regno* era demais e *citta* ou terra era muito pouco, usando-se, pois, aquele termo, que se unia ao nome de uma cidade, por exemplo:*statu* de Firenze. É provável que, ainda aí, esse vocábulo corresponde ao antigo significado de status, isto é, situação, ordem, condição, havendo algum informe, no entanto, de que no século XIV, já se encontra na Inglaterra a palavra status como equivalente de Estado. [...] do século XVI em diante, o termo italiano stato se incorpora à linguagem correta, adquire toros de universalidade e se generaliza, para designar a todo Estado, na tradução correspondente às demais línguas. (Menezes, 2005)

6 Utilizamos, neste trabalho, o vocábulo população para indicar o número de habitantes do Estado, indicando por isso mesmo um conjunto de homens em sentido quantitativo. É, portanto, um conceito aritmético, de caráter demográfico, de alcance estatístico, de expressão censitária. Quer dizer: massa de indivíduos que, em dado momento, vivem dentro da jurisdição de certo Estado. (Menezes, 2005, p.136)

7 Cabe neste ponto destacar a distinção entre governo e administração. Neste trabalho, com base nos órgãos que desempenham as funções públicas, sistema formal, governo é toda atividade exercida pelos representantes,

> [...] traduzido pelo bem público, não há como inovar, pois essa finalidade coexiste no Estado, ao qual é coessencial, identificando-se, inteira e justamente com os três elementos constitutivos: população, território e governo, que são indispensáveis em conjunto, em virtude de a falta de um, qualquer que seja, acarretar a desfiguração e consequente inexistência da sociedade política[8]. (Menezes, 2005, p.132)

No âmbito das empresas privadas percebeu-se que gerir e utilizar-se da melhor maneira possível as TICs como agente de mediação de comunicação e interação é um dos fatores chave de sucesso e tem-se buscado investir neste sentido, sob o olhar atento de gestores e investidores interessados em obter sucesso em seus empreendimentos. (Evans & Wurster, 1999)

Na esfera pública[9], no entanto, a motivação nem sempre é tão clara, já que depende do envolvimento dos principais beneficiários do uso destas tecnologias, o conjunto da sociedade, e ainda existem agentes públicos que utilizam a Internet como quadro de aviso eletrônico, relegando a um segundo plano a busca por uma interação mais eficiente. (Castells, 2003)

---

enquanto administração é toda atividade exercida pelos agentes. Com base nas funções que são desempenhadas pelos órgãos públicos, sistema material, governo é toda ação ligada ao estabelecimento e conservação da ordem pública, como quando se cria a norma, se assegura uma situação de direito e se decide conflito de interesses, enquanto administração é tudo que se relaciona com a prestação de serviços públicos. Menezes (2005) destaca em seu texto que "Quando afirma e garante as normas de direito, quando estabelece e assegura as situações de direito e quando decide os conflitos de direitos e interesses, o Estado exerce a sua função de GOVERNO. O Estado, quando se aplica à prestação de serviços públicos, exerce sua função de ADMINISTRADOR."

8 Sociedade política é uma unidade de pessoas, em que entram fatores étnicos e psíquicos e uma unidade de ação, conformada entre outros por contingentes históricos e econômicos. (Menezes, 2005, p.52)

9 "[...] esfera das pessoas privadas reunidas em um público; elas reivindicam esta esfera pública regulamentada pela autoridade, mas diretamente contra a própria autoridade, a fim de discutir com elas as leis gerais de troca na esfera fundamentalmente privada, mas publicamente relevante, as leis do intercâmbio de mercadorias e do trabalho social." (Habermas, 1984, apud Minghelli, 2005)

Também interfere neste cenário, conforme destaca Alves (2002), a ordem jurídica que herdamos, em que o Estado e o Governo estão no centro e a autoridade se exerce frequentemente em segredo, quase tudo nos governos é secreto, com o maior volume possível de barreiras para o acesso à "informação pública"[10].

Com relação ao uso das Tecnologias da Informação e Comunicação, destacamos, para efeito deste estudo, dois focos de utilização: uso interno e uso externo.

- Como *uso interno,* estamos nos referindo à utilização dos recursos da Tecnologia da Informação e Comunicação nos processos internos de administração e gestão da coisa pública[11], ou seja, na busca por eficiência e eficácia nos processos internos de gestão e controle, bem como no contexto da comunicação interna entre os elementos envolvidos nestes processos. Ganha destaque nesta área a adoção de sistemas integrados de gestão, desenvolvidos especificamente ou baseados em processos de verticalização de soluções mais genéricas, geralmente oriundas de soluções inicialmente desenvolvidas para organizações privadas e com fins comerciais. Os recursos desta área visam necessariamente a um público interno[12];

- Já como *uso externo,* estamos destacando a aplicação de TICs na relação das organizações públicas com entidades externas a elas, sejam elas empresas, o próprio cidadão comum ou grupo destes, ou mesmo outras organizações públicas com a qual interagem.

10 Informação Pública geralmente se refere a toda a documentação em poder de funcionários públicos relativa a atividades oficiais: relatórios, regulamentos, gastos, processos decisórios e tudo mais que não esteja nas exceções legais. (Alves, 2002)

11 Coisa pública. Os negócios ou os interesses do Estado; o Estado. (Ferreira,1986, p.427)

12 "[...] os públicos são classificados em: interno, misto e externo, que se originam, respectivamente, dos funcionários e seus familiares, da clientela e espectadores, após o estabelecimento de um "diálogo planificado e permanente", entre a instituição e os grupos que estejam ligados a ela, direta ou indiretamente. (Andrade, 1989, p.78)

A distinção dos dois focos, de forma mais específica no setor público, se faz mais relevante em virtude do alto grau de importância que a utilização das TICs pode apresentar na relação entre o poder público e a sociedade como elemento-chave na aproximação destes dois contextos, como veremos mais detalhadamente no capítulo 1, no tópico "A relação da sociedade com as administrações municipais".

As vantagens trazidas pelo uso interno das TICs são claras, bastante estudadas e discutidas por diversas áreas, como a da administração e mesmo a da ciência da computação, e ficaram fora do escopo deste estudo.

No entanto, o uso externo das TICs representa um novo desafio e pode apresentar um conjunto de características vantajosas no que diz respeito a interação entre a gestão pública e a sociedade, tornando esta relação mais direta e eficiente, permitindo um comprometimento de todas as partes envolvidas neste processo, com aumento de transparência e responsabilidade ressonante em cada ação e cada decisão tomada na gestão pública.

Neste contexto, este estudo tratou da questão da disponibilização de informações sobre a Administração Pública Municipal e a necessidade de maior interatividade com a sociedade em geral nos processos de solicitação, obtenção e acompanhamento de serviços públicos municipais, levando em conta a utilização de recursos da Tecnologia da Informação e Comunicação e com foco na questão da necessidade de avaliação e acompanhamento do grau de utilização destes recursos.

Cabe à Ciência da Informação contribuir nesta área uma vez que, conforme afirma Hawkins (2001), trata-se de um campo interdisciplinar baseado em conceitos teóricos e práticos, bem como aspectos tecnológicos, legais e sobre as trocas e fontes de conhecimento, geração, organização, representação, processamento, distribuição, comunicação e uso de informações, bem como o processo de busca de informações pelos usuários para satisfazer suas necessidades informacionais.

Vale destacar também a questão da responsabilidade social ligada ao acompanhamento da forma com que se disponibilizam recursos informacionais, visto que "o problema da transmissão do conheci-

mento para aqueles que dele precisam é uma responsabilidade social, e esta responsabilidade social parece ser o real fundamento da 'ciência da informação'". (Wersig & Neveling, 1975 apud Freire, 2004)

Assim, ao profissional da informação cabe grande responsabilidade com relação a avaliação e acompanhamento destas questões ligadas à disseminação de informação, inclusive no que diz respeito a identificação do nível que este processo vem ocorrendo.

> [...] os cientistas da informação devem acrescentar à reconhecida função de 'mediadores' a de 'facilitadores' da comunicação do conhecimento. Pois embora a informação sempre tenha sido uma poderosa força de transformação, o capital, a tecnologia, a multiplicação dos meios de comunicação de massa e sua influência na socialização dos indivíduos deram uma nova dimensão a esse potencial. (Freire, 2004)

Espera-se da esfera pública um compromisso urgente na definição de políticas que possibilitem a adequação e modernização do aparelho do Estado inclusive na adequação do uso das mediações de comunicações ao avanço das novas tecnologias. Compromisso este que ganhou particular importância no caso dos municípios, que a partir da Constituição de 1988 receberam maior grau de autonomia e emancipação, passando a desempenhar o papel de mais um ente da Federação, conforme destaca seu artigo 18: "A organização político-administrativa da República Federativa do Brasil compreende a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, todos autônomos, nos termos desta Constituição." (Brasil, 1988).

Ao mesmo tempo em que estabelece este processo de descentralização, a Constituição de 88 fortalece a criação de ambientes participativos com destaque especial à participação do usuário na Administração Pública, principalmente no que tange ao controle da qualidade dos serviços públicos[13] prestados, bem como à garantia de acesso dos usuários aos registros administrativos e a informações sobre atos de governo. (Brasil, 1988, Art. 37., § 3º)

---

13 "Os serviços públicos são o conjunto de atividades e obras pelas quais o Estado atende aos interesses gerais, satisfazendo às necessidades coletivas." (Menezes, 2005)

A adoção de TICs torna viável o processo de criação desses ambientes participativos, colocando frente a frente a administração municipal e os usuários, intensificando a demanda por informações e criando uma motivação extra por transparência no fazer dos agentes[14] públicos e ainda uma busca por mecanismos de interação e de relação com os serviços públicos mais eficiente e também transparente, já que a prestação de serviços públicos demanda forte interação nas questões de acesso ao serviço, recepção e respostas a essas demandas.

> Se quisermos entender a envergadura do tema do acesso à informação para a transparência administrativa e governamental e, consequentemente, para uma prática político-administrativa menos suscetível à corrupção, não é suficiente termos em vista apenas o processo político-administrativo como tal e as condicionantes de seu controle. É preciso levar em consideração a crescente importância da questão informacional na sociedade contemporânea, o papel do Estado como gestor das informações públicas, as exigências de transparência, assim como a fundamental importância do acesso à informação para o processo de participação democrática. (Frey et al., 2002)

Espera-se que o incremento de recursos que propiciem a interação entre os usuários e a Administração Pública amplie as possibilidades de participação para que se estabeleça um novo patamar de envolvimento dos indivíduos e ou organizações com o poder público fortalecendo um processo recursivo auto-organizador e produtor. (Morin, 1990)

---

14 Os agentes são colocados sob a autoridade e o controle dos órgãos de representação, não têm nenhum caráter de representação, isto é não exprimem a vontade popular, mas só podem atuar nos limites fixados pela vontade popular expressa pelos órgãos de representação. Já os representantes ou órgãos de representação, por via do fenômeno de representação, atuam como se emanassem diretamente da vontade popular, podendo ainda a representação ser de caráter legal e convencional como órgãos estatais não escolhidos pela vontade popular, em eleição aberta, como se verifica em governos republicanos com a autoridade de magistrados nomeados. (Menezes, 2005)

Vale destacar ainda que a consolidação do processo democrático[15] e a descentralização política têm consolidado uma maior participação dos cidadãos nos poderes estatais, principalmente no que diz respeito às funções políticas, em especial nas modalidades legislativa e executiva, mas ainda há muito o que fazer para que esta participação se efetive nas funções administrativas, visto que funções políticas são as funções capitais do Estado na linha vertical do governo, ao passo que as funções administrativas expressam as funções acessórias do Estado na linha horizontal, por meio de prestação de serviços públicos. (Menezes, 2005)

Nesse contexto buscou-se identificar aspectos funcionais dessa interação, focando em dois grandes grupos: disponibilização de informações públicas e interação com os serviços públicos. Estes grupos norteiam iniciativas nesta nova interface da Administração Pública e seus usuários[16].

O acesso às informações diz respeito à possibilidade de utilização da informação pública para acompanhar e até mesmo controlar as ações do poder público, e vale destacar o aspecto da disponibilidade voluntária da informação (aquela que está disponível a todos, antecipando-se ou tornada disponível independentemente de solicitações), que é diferente da simples possibilidade de acesso à informação em resposta a eventuais solicitações (que necessitam, portanto, de demanda específica) e acesso fácil às informações governamentais é pré-condição para criar confiança no governo, assim como no processo político. (Ecclestone, 1999)

O fato de se necessitar de solicitações para acesso a informações sobre a administração pública pode gerar constrangimento nos cidadãos que passariam a se expondo e ainda a aumentar o custo (mesmo que só de tempo) para obtenção de tais informações.

---

15 A palavra democracia, procedente da língua grega, origina-se dos termos *demos* e *kratos*, sendo o primeiro ligado a povo e o segundo a autoridade, significando etimologicamente governo do povo. Sendo assim define-se democracia como o ambiente em que um governo constitucional garante, com base na liberdade e na igualdade, o funcionamento ativo da vontade popular, através do domínio da maioria em favor do bem público, sob fiscalização e crítica da minoria atuante. (Menezes, 2005)

16 Eleitores, contribuintes, fornecedores, comunidades, políticos e lideranças empresariais.

Por outro lado, o próprio poder público passaria a ter conhecimento de que estaria sob análise e em que ponto específico, propiciando então ações que poderiam dificultar tal análise (quando houvesse realmente um problema) ou mesmo obstruir acesso a informações específicas, podendo chegar até mesmo a destruir elementos que poderiam ser utilizados na análise.

Pelo lado da interação do usuário com o poder público na solicitação ou acompanhamento de serviços que são de responsabilidade da esfera pública o uso de TICs pode aproximar e tornar transparente a relação usuário e poder público. O entendimento dessas duas variáveis funcionais permite estabelecer uma visão do espaço de comunicação, possibilitando analisar e acompanhar o uso e a evolução das TICs nas relações nos ambientes participativos.

Vale realçar ainda o crescente interesse das administrações públicas municipais em viabilizar a implantação de seus portais na Internet, seja por força da obrigatoriedade legal, seja por força da necessidade de se utilizar dessa poderosa ferramenta de divulgação com fins políticos.

Também corroboraram neste interesse iniciativas em outras esferas como, por exemplo, no âmbito federal o Decreto n. 4.923 de 18 de dezembro de 2003 que criou e dispôs sobre a composição e funcionamento do Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção (Brasil, 2003) ou ainda o Decreto n. 5.482 de 30 de junho de 2005 que dispôs sobre a divulgação de dados e informações pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, por meio da Internet, e que criou o Portal da Transparência do Poder Executivo Federal, sítio eletrônico (*site*) na Internet, administrado pela Controladoria Geral da União (CGU), com a finalidade de veicular dados e informações detalhados sobre a execução orçamentária e financeira da União com destaque aos repasses de recursos federais aos Estados, Distrito Federal e Municípios. (Brasil, 2005)

No entanto, surgem algumas questões neste processo de interação entre usuários e administração municipal mediada pelas TICs, principalmente no que diz respeito ao controle e acompanhamento do nível de eficiência e eficácia com que essa interação tem sido propiciada pelos agentes públicos:

– Qual o nível de uso das TICs na disponibilização de informações públicas de uma determinada administração municipal?
– Como tem sido a evolução do uso das TICs no oferecimento de serviços sob responsabilidade ou controle da administração municipal?
– As metas propostas pelos agentes públicos para o uso das TICs estão sendo atingidas?
– Qual tem sido o nível de resultados obtidos pela administração municipal neste uso específico das TICs em comparação com outros municípios?
– Qual tem sido o nível de resultados obtidos por projetos de implementação e melhoria do uso de TICs com este fim específico em comparação a projetos do mesmo porte (financeiro) implementados por outras administrações municipais?

Responder a estas questões com base em análises feitas pelas próprias administrações públicas municipais incorpora o risco da parcialidade da necessidade política de apresentação de bons resultados.

Empresas contratadas especificamente para tal fim também correriam o risco de tendenciar resultados em função do vínculo comercial. Análises feitas, independentemente, por organizações, mesmo que isentas, trariam a dificuldade de traçar paralelos com outros contextos, outros municípios, excluindo, assim, um dos fatores da análise que é a possibilidade de comparação entre municípios e principalmente entre resultados obtidos em função de investimentos realizados com o mesmo fim.

Este estudo, contextualizado na Ciência da Informação, se diferencia de outras[17] iniciativas por fatores como:

---

17 Podemos citar como exemplo de iniciativa neste contexto a pesquisa de campo sobre o estágio atual do uso de "websites" pelos Governos municipais do Estado de São Paulo que classifica os municípios pelo nível de maturidade de seus sites na Internet, com patrocínio da Software AG, empresa de TI que visa desenvolver o estudo de *e-government* e realizada por uma parceria entre a TecGov (Eaesp-FGV) e Fundap, com a colaboração da Fundação Seade. (São Paulo, 2008).

- sua característica aberta, ou seja, não visa ao desenvolvimento de um produto comercial ou o estabelecimento de modelo proprietário e fechado, que vise retorno comercial aos seus detentores, mas ao contrário, busca uma visão compartilhada do modelo proposto, que possa ser analisado e gerido de forma democrática, incentivando, assim, a ação cidadã;
- apesar de ter como proposta a mensuração do uso de recursos de Tecnologias da Informação e Comunicação, tem seu foco nos resultados obtidos, ou seja, não considera a avaliação da tecnologia e suas peculiaridades, mas sim as resultantes do processo de disseminação da informação, ganhando independência em relação à característica volátil do modelo tecnológico adotado;
- a inserção do profissional da informação neste contexto viabiliza valiosas contribuições daquele que tem como reconhecida função a mediação da informação, e que por seu conjunto de conhecimentos e competências pode, e deve, contribuir para o incremento da disseminação e acesso às informações públicas;
- a mensuração, aqui proposta, mantém como foco a avaliação dos indicadores, a autonomia do usuário no processo de interação com o recurso disponibilizado, mantendo, assim, a busca pela redução de possibilidades de ingerências por parte dos agentes públicos no acesso às informações, seja por meio de subterfúgios baseados em dificuldades técnicas, seja por meio de pressão política ou social sobre os que buscam as informações;
- neste estudo, propõe-se que a aplicação do modelo apresentado seja realizado por instância independente, preferencialmente formada por organizações não governamentais compondo um grupo gestor que, trabalhando em conjunto, possibilitem a obtenção de resultados imparciais;
- a atualização, ou seja, a identificação de novos possíveis indicadores a serem incluídos ao modelo também deve ficar a cargo do grupo gestor mantendo, assim, a dinâmica do modelo de tal forma que este atenda as novas demandas e até mesmo excluindo indicadores tornados obsoletos;

- as próprias administrações municipais também devem ser capazes de se autoavaliar para fins, por exemplo, de acompanhamento de execução de projetos de melhoria de seus sítios, e, para tanto, junto com a apresentação deste estudo, já está sendo lançado na Internet um endereço[18] contendo informações sobre o modelo e o próprio arquivo da planilha que contém os indicadores identificados, seus respectivos critérios e gráficos resultantes de análises a serem digitadas.

Uma resposta confiável para as questões apresentadas pode também ser utilizada pelos próprios agentes públicos como recurso de controle e acompanhamento de sua gestão, servindo como referência e *feedback* sobre o desenvolvimento e execução de projetos na área. Pode ainda ser utilizada como resposta à sociedade sobre a execução e resultados das decisões e ações da administração municipal.

Em função da importância e autonomia dada à administração municipal pela Carta de 88 no que tange à transparência da gestão e ainda levando em consideração a crescente viabilidade de acesso e uso de recursos de informática e a necessidade de se obter parâmetros sobre o nível de uso das TICs na transparência das administrações municipais, a partir dos fundamentos de Tecnologias em Informação no âmbito da Ciência da Informação, considerou-se como primeira premissa a possibilidade de se medir o grau de utilização das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação no processo de disponibilização da informação pública pelas administrações municipais.

Da mesma forma, e levando-se em conta a importância dos ambientes participativos e da viabilidade de implementação de recursos tecnológicos que facilitam a interação dos usuários de serviços públicos com as administrações municipais considerou-se como segunda premissa a viabilidade de se medir o grau de utilização das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação no processo de solicitação e acompanhamento de serviços oferecidos e ou de responsabilidade das administrações municipais.

18 Endereço para divulgação do projeto: <www.freewebs.com/municipiointerativo>

Considerando-se, ainda, a importância do acompanhamento e controle[19] pela sociedade bem como por órgãos públicos como, por exemplo, os Tribunais de Contas, com relação à contextualização do nível em que se encontra o uso estratégico das TICs pelas administrações municipais em relação aos demais municípios, mantendo-se, assim, o princípio da generalidade, considerou-se como terceira premissa a necessidade de um modelo[20] a ser utilizado para se mensurar o uso das TICs, conforme previsto nas premissas anteriores, que seja unificado e elaborado de tal forma que possa ser aplicado a qualquer município.

Para que seja possível acompanhar a evolução do nível de utilização das TICs, com este fim específico, pelas administrações municipais ao longo do tempo, estabelecendo, assim, séries estatísticas, mantendo-se, ainda, o princípio da temporalidade, considerou-se a premissa de que é necessário que o conjunto de indicadores que compõem o modelo de análise tenha alto nível de generalização e de independência da plataforma tecnológica adotada, de tal forma que permita relativa estabilidade em função de inovações e surgimento de novos recursos tecnológicos. O que não implica em congelamento de tais indicadores, mas antes, uma preocupação constante por parte dos responsáveis por sua elaboração com a compatibilidade de resultados obtidos ao longo do tempo.

Para que seja imparcial e agregue confiabilidade aos resultados obtidos, considerou-se a premissa de que é necessário que o modelo de mensuração seja aplicado por instância independente e sem a ne-

---

19 O controle da ação administrativa, na esfera pública, quanto a legalidade e juridicidade, pode ocorrer internamente (autocontrole) ou externamente (heterocontrole) pelo Poder Legislativo (controle parlamentar direto ou via Tribunal de Contas) ou pelo Poder Judiciário. Neste estudo o termo controle quando aplicado como realizado pela sociedade em complemento à ação de acompanhamento representa a possibilidade de utilização de meios de interação da sociedade junto ao legislativo ou judiciário.

20 "Na busca de novos esclarecimentos e conhecimentos, de novos fenômenos e eventos, o ser humano não os identifica somente pelas sensações ou pelas manifestações imediatas, mas recorre à reflexão e ao conhecimento acumulado, através da formulação de hipóteses e da estruturação de modelos". (Sayão, 2001)

cessidade de respostas ou interação direta da própria administração que está sendo analisada, para que seja mantida isenção com relação às partes interessadas, bem como de interpretações distintas de conceitos utilizados na mensuração. Preferencialmente, a administração municipal que estiver sendo analisada só deve tomar conhecimento que está sob análise após a conclusão do processo.

E finalmente, considera-se que todas as informações sobre este modelo de mensuração deve ser tratado de forma aberta e transparente, não devendo, portanto, ser alvo de controle de propriedade ou registro.

Esta premissa baseia-se no fato de que o objeto alvo da aplicação do modelo é de caráter público e os resultados dele obtidos também devem ser tratados de forma pública e transparente.

Este caráter aberto e transparente pode agregar maior valor aos resultados obtidos e ainda abre a possibilidade para que as administrações municipais o apliquem, internamente, e sempre que necessário, utilizando-o como um roteiro e como ferramenta de levantamento de dados para pontos de checagem em processos de melhoria no uso de TICs para interação com a sociedade.

Assim, este estudo que se insere na linha de Informação e Tecnologia do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação propõe a possibilidade, e premente necessidade, de mensurar o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação, pelo setor público, e mais especificamente pelas prefeituras municipais na interação com a sociedade em geral, seja na disponibilização de informações sobre a administração pública, seja na facilitação do processo de solicitação e acompanhamento de serviços públicos que estão sob a responsabilidade desta esfera da administração pública.

Lança-se, assim, um olhar da Ciência da Informação sobre a questão da transparência da administração pública municipal, em função da aplicação das TICs no processo de interação entre o poder público municipal e a sociedade pela visibilidade do nível de uso destas tecnologias para este fim, permitindo que a sociedade acompanhe, cobre, compare e colabore com este importante aspecto do uso e acesso à informação.

Para tanto, este estudo teve como proposta a elaboração de um modelo de mensuração do nível de utilização de recursos das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação para interação com usuários para solicitação e acompanhamento de serviços oferecidos e ou de responsabilidade das administrações municipais e na disponibilização de informação pública das administrações municipais, que permita o acompanhamento e controle desta dimensão do serviço público em função do tempo, bem como em comparação com outras prefeituras.

Em resposta à proposta apresentada, formulou-se a hipótese de que é possível identificar um conjunto de indicadores que permitam mensurar o uso dos recursos oferecidos pelas Tecnologias da Informação e Comunicação para disponibilização de informações públicas e para o incremento da interação entre os cidadãos e a administração municipal na solicitação, obtenção e acompanhamento dos serviços públicos e que a identificação destes indicadores pode ser baseada em uma análise de funcionalidades já oferecidas por um conjunto de sítios de administrações públicas municipais.

Para a viabilização do modelo aqui proposto, buscou-se identificar indicadores concretos e empíricos, que possam ser utilizados pelo cientista da informação para mensurar e entender na prática os conceitos teóricos e as variáveis envolvidas na temática em questão e espera-se que estes elementos possam ser utilizados como apoio na formulação de políticas públicas para o aumento e melhoria do uso de TICs na interação entre a administração municipal e a sociedade.

Para identificar estes indicadores, realizou-se uma análise de sítios de prefeituras encontrados na Internet, conforme lista apresentada no Apêndice B. Estes sítios foram visitados pelo autor e buscou-se identificar práticas que pudessem agregar valor às duas dimensões de análise propostas neste estudo e incorporadas ao conjunto de indicadores que compõem o modelo.

Não foram consideradas, neste estudo, prefeituras de outros países em função da alta especificidade relacionada, principalmente, à questão da legislação pertinente ao acesso às informações bem como ao conjunto de documentos que permeiam as administrações municipais e os serviços que prestam.

Intencionalmente, não houve uma identificação direta entre os indicadores e o(s) sítio(s) em que foram identificados para que não fosse gerada parcialidade em futuros processos de análise ou mesmo uso político de tais contribuições. Contribuiu, ainda, para a não relação explícita entre os indicadores identificados e os sítios o fato de não ser possível, no âmbito deste estudo, determinar se a iniciativa original dos referidos aspectos era realmente oriunda deste ou daquele sítio.

Portanto, a questão do ineditismo de funcionalidades específicas, disponibilizadas por parte das administrações municipais, não foi considerada como diferencial para efeito de elaboração modelo de mensuração proposto neste estudo.

A escolha dos sítios analisados nesta fase de identificação dos indicadores se deu por sorteio entre municípios de diversos tamanhos (em função do número de habitantes obtidos em listagem disponibilizada pelo IBGE) e por referências encontradas em notícias veiculadas na grande mídia que chamavam a atenção para municípios que se destacavam na busca por utilização diferenciada de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Mais especificamente, na dimensão da questão da disponibilização das informações públicas, buscou-se mapear os elementos relevantes no que se refere ao acompanhamento e transparência de atividades oficiais: relatórios, regulamentos, gastos, processos decisórios e tudo mais que não esteja nas exceções legais.

Quais são estas informações, suas respectivas estruturas básicas e possíveis formas de recuperação foram alvo de estudo.

Já na dimensão da interação entre os usuários e a Administração Pública Municipal para efeito de acesso, solicitação e acompanhamento dos serviços sob responsabilidade ou controle da administração municipal, buscou-se mapear quais são estes serviços, suas respectivas etapas e pontos de controle, identificando, assim, pontos de interface passíveis de serem atendidos por recursos de TICs.

Com base no mapeamento da dimensão de disponibilização de informações e da dimensão de interação para acesso aos serviços prestados ou sob responsabilidade da Administração Pública Municipal,

identificou-se um conjunto de indicadores que permitem descrever ou avaliar, quantitativamente, particularidades dos elementos mapeados em cada uma das dimensões.

E para cada indicador propõe-se um conjunto de critérios de avaliação com o objetivo de tornar o mais uniforme possível o processo de análise e mensuração.

O modelo de mensuração do uso externo das TICs pelas administrações municipais proposto por este estudo teve como objetivos principais:

– fornecer uma referência quantitativa do nível de utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação por parte das administrações municipais no oferecimento de serviços e disponibilização de informações sobre a gestão de recursos públicos e sobre projetos e planos de governo, propiciando, assim, maiores oportunidades de participação da sociedade na administração municipal como essência do dogma constitucional do princípio democrático;
– permitir que o agente público tenha meios de acompanhar a efetividade de investimentos realizados em TICs nos ambientes informacionais digitais para interação com a sociedade;
– propiciar mecanismo de acompanhamento do nível de aplicação das Tecnologias da Informação e Comunicação na prestação de serviços aos cidadãos,[21] bem como no acesso amplo e transparente às informações públicas pela sociedade, que pode passar a atuar como parceira no controle de gastos e combate à corrupção, tendo, ainda, como subproduto, uma maior visibilidade de projetos públicos e seus resultados.

Não foram parte do escopo deste estudo análises sobre o funcionamento ou gestão interna do uso da Tecnologia da Informação e Comunicação, mas sim, conhecer seus resultados. Portanto, não se

21 *Cidadão. 1.* Indivíduo no gozo dos direitos civis e políticos de um Estado, ou no desempenho de seus deveres para com este. *2.* Habitante da cidade. (Ferreira, 1986), nesta pesquisa, aplicado como habitante do município.

aplicam a esta proposta elementos como a ISO 20000[22] que promove a adoção de um processo integrado para interação eficiente dos requisitos entre os clientes fornecedores de produtos de Tecnologias da Informação. (ISO, 2008)

Também não coube analisar aqui os sistemas administrativos adotados pelas prefeituras e suas implicações, já que estes aspectos estariam relacionados ao uso interno das TICs.

Este estudo não discute diretamente a questão da inclusão digital, mesmo entendendo sua importância, busca focar esforços na questão da disponibilização do recurso, que por si só pode ser uma força motivadora do uso das tecnologias por aqueles que ainda permanecem excluídos do acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação, transformando-se, assim, em ponto de interesse para o próprio poder público que poderá justificar investimentos em programas de inclusão digital com argumentos mais próximos do dia a dia dos que ainda não se utilizam ou estão excluídos do mundo da Tecnologia da Informação e Comunicação.

Quanto à disponibilização de informações pelos portais públicos municipais, o foco deste estudo não abrange informações que não aquelas ligadas diretamente ao funcionamento do poder público local, ou seja, sobre dados sobre as receitas e sobre a aplicação destes recursos, dados sobre contratações e aquisições, bem como, sobre programas e projetos executados ou em execução pela administração municipal, verificando ainda a disponibilização da legislação municipal.

Com relação à questão da identificação de investimentos públicos na disponibilização de infraestrutura em âmbito municipal, como a instalação de infocentros ou de equipamentos em ambientes públicos, que auxiliem nos processos de utilização de recursos das TICs

22 Evolução da antiga norma BS 15.000, a ISO/20.000 tem parte de sua origem na *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). Em que pese existirem processos com a mesma terminologia, a ITIL é voltada para um conjunto de melhores práticas em TI, já a ISO 20.000, como norma de qualidade, é focada na análise de evidência dos controles de processos, sendo, também base para auditorias e certificação. (ISO, 2008)

pela sociedade são de relevância inquestionáveis, mas ficou fora do escopo deste estudo, pois pode ser analisada pelo acompanhamento de políticas públicas voltadas para tal fim e portanto passíveis de verificação e cobrança pela sociedade, inclusive via disponibilização de informações públicas, conforme discutido no capítulo 2, tópico "Divulgando planos, programas e ações".

Coube à Ciência da Informação (CI) a base para elaboração deste estudo já que esta ciência tem como seu objeto o estudo das propriedades gerais da informação, ou mais especificamente, a análise dos processos de construção, comunicação e uso da informação além da concepção dos produtos e sistemas que permitem sua construção, armazenamento e uso. (Le Coadic, 1996)

Colaborou, ainda, a capacidade que a CI apresenta de receber fortes aportes de outras áreas[23], como no caso deste estudo que recebeu, da Administração, conhecimento sobre o funcionamento e necessidades do processo de gestão pública; da Ciência da Computação e da Ciência da Comunicação, conhecimento sobre os recursos que permeiam os processos de disponibilização da informação e de interação, e da Matemática, pela necessidade de utilização e compreensão dos processos estatísticos envolvidos nos modelos de mensuração.

Como resultado deste estudo, apresentou-se um modelo de avaliação do grau de utilização de recursos da Tecnologia da Informação e Comunicação composto por um conjunto de indicadores identificados como relevantes para a disseminação de informação pública e para maior interatividade no processo de solicitação, obtenção e acompanhamento de serviços públicos.

Complementando cada um dos indicadores, foi elaborado um conjunto de critérios de análise que auxiliam no processo de avalia-

---

23 Quanto à ciência da informação: inclui e com ela se identificam as neurociências, as ciências cognitivas e psicossociais, as ciências sociais em geral, as ciências do documento no seu sentido mais amplo, as ciências da comunicação, a sociolinguística, a semântica e a semiótica, a(s) lógica(s), a cibernética e todas as ciências da computação e informática, sem esquecer todos os recursos tecnológicos em que se apoiam o seu desenvolvimento e as suas aplicações. (Robredo, 2003)

ção e ainda permitem uma redução na variabilidade de diferentes análises, tanto de diferentes municípios como de análises realizadas em tempos diferentes.

Ainda como resultado, foi elaborada uma planilha que contém todos os indicadores do modelo, de tal forma que o resultado final da análise pode ser acompanhado a cada indicador alterado. A planilha apresenta, também, a título de auxílio no processo de avaliação, a apresentação dos critérios de cada indicador.

Esta planilha deverá estar disponível para *download* em sítio[24] elaborado para o projeto, junto à informações sobre o modelo, garantindo, assim, transparência total sobre o modelo de mensuração proposto.

Este sítio objetiva ainda auxiliar no processo de divulgação do modelo contribuindo na busca por instituições que possam colaborar na constituição do grupo gestor do modelo, ou mesmo na aplicação e divulgação dos resultados obtidos.

Espera-se que com a disponibilização deste modelo, e sua aplicação ampla e de forma transparente, contando com iniciativas não governamentais, incentive-se a participação dos cidadãos no acompanhamento do fazer dos governos municipais ampliando a sensação de efetividade desta iniciativas e colaborando, assim, com os próprios agentes públicos na gestão de recursos e serviços, dificultando a ação daqueles que usurpam do erário público, reduzindo o clientelismo e ampliando a visibilidade da capacidade ou não dos responsáveis pela gestão dos nossos municípios.

Obtém-se, ainda, como resultado do conjunto de indicadores, um caminho que pode ser utilizado como um roteiro de melhores práticas a serem implementadas pelas gestões municipais na busca por adequação do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação na disponibilização de informações e na interação com os munícipes para o fornecimento de serviços públicos.

Para efeito de continuidade deste estudo, propõe-se a busca pela divulgação do modelo proposto, que já tem como ponto de partida o

24 Sítio para disponibilização inicial de informações sobre o projeto: <http://freewebs.com/municipiointerativo>

site, e a comunicação com organizações não governamentais que tenham como foco de atuação a questão da transparência e ou o acompanhamento de ações de gestões municipais, para que venham a colaborar na divulgação do modelo e até mesmo a fazer parte do grupo gestor a ser formado para aplicação e continuidade do modelo aqui proposto.

E como sugestão de melhoria, propõe-se a análise de cada um dos indicadores em função de sua importância no contexto geral para que seja determinado um peso específico a cada um deles na obtenção do resultado final da dimensão e da análise como um todo. As próprias dimensões podem vir a ter um peso que indique sua importância no resultado final.

Este texto está estruturado de forma a apresentar, após esta introdução, no capítulo 1 a contextualização da mensuração proposta: "Analisando o Uso de TICs pelas Administrações Públicas Municipais" em que se discute a relação da sociedade com as administrações públicas municipais e o papel do uso de recursos tecnológicos nesta interação, colocando, ainda, a questão da mensuração deste uso e a forma como está proposta neste estudo.

No capítulo 2, discute-se a questão da Disponibilização de Informações Públicas e a importância de que este processo seja o mais amigável possível, destacando ainda a importância da antecipação por parte do poder público a eventuais demandas disponibilizando informações sobre a administração pública do município.

No capítulo 3, discute-se a interação com o poder público para solicitação e acompanhamento de serviços públicos, destacando a importância de ferramentas de interação com o cidadão e de transparência nas filas e atendimentos às solicitações em andamento e as já atendidas.

No capítulo 4 é apresentado o Modelo de Mensuração de uso das TICs na interação entre administrações municipais e a sociedade e ainda são discutidas características ligadas a cada um dos indicadores utilizados na mensuração.

No capítulo 5 são apresentadas as conclusões resultantes deste estudo e ainda são propostas melhorias e possíveis caminhos para a implantação e manutenção deste modelo de mensuração.

1
Analisando o uso de TICs pelas administrações públicas municipais

O poder democrático deve apoiar-se na busca de um governo baseado na soberania popular, que siga regras transparentes e válidas para todos, viabilizando a participação, acompanhamento e controle das decisões e ações do poder público[1].

Para tanto, é necessário que o cidadão tenha condições de, no mínimo, acompanhar as ações e decisões de seus governos, por meio de acesso amplo e transparente às informações e serviços públicos, permitindo e incentivando, assim, ampla discussão sobre o dia a dia da gestão da coisa pública.

O uso das Tecnologias de Comunicação e Informação sempre esteve diretamente ligado às formas de organização econômicas e políticas:

> O nascimento da escrita está ligado aos primeiros Estados burocráticos de hierarquia piramidal e às primeiras formas de administração econômica centralizadas (imposto, gestão de grandes domínios agrícolas etc.). O surgimento do alfabeto na Grécia antiga é contem-

1 O parágrafo único do Art. 1º da Constituição Federal de 88 expressa: Todo poder emana do povo, que exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição.

> porâneo ao aparecimento da moeda, da cidade antiga e, sobretudo, da invenção da democracia: tendo a prática da leitura se difundido, todos podiam tomar conhecimento das leis e discuti-las. A imprensa tornou possível uma ampla difusão de livros e a existência de jornais, base da opinião pública. Sem elas as democracias modernas não teriam nascido. [...] A mídia audiovisual do século XX [...] participou do surgimento de uma sociedade do espetáculo, que transformou as regras do jogo tanto na cidade como no mercado. (Lévy, 1998)

A administração da coisa pública lida com grandes volumes[2] de recursos e de objetivos (geralmente mais objetivos que recursos), o que gera uma série de desafios no processo de gestão.

> A sociedade e as formas de governo modernas tornaram-se tão grandes e complexas que a cidadania – isto é, a participação responsável – não é mais possível. Tudo o que podemos fazer como cidadãos é votar uma vez a cada tantos anos e pagar impostos o tempo todo. (Drucker, 1999)

São muitos interesses e elementos envolvidos neste processo. Acompanhar os níveis de eficiência e eficácia da destinação e aplicação de recursos, bem como da execução de serviços pela administração pública ou sob sua responsabilidade, torna-se uma tarefa complexa.

> [...] ganha corpo a ideia de que as instituições do Estado (o Executivo, o Legislativo e o Judiciário) podem não ser suficientes para garantir uma gestão justa e eficiente dos assuntos públicos. (Capobianco & Abramo, 2003)

Vale salientar ainda que, além de implementar ferramentas para disponibilização de informações públicas, é preciso também um

2 O Estado tem a cuidar do bem público, em suas feições material e moral ou intelectual. E, quanto mais populoso, maior a quantidade de necessidades a atender. (Menezes, 2005, p.133)

conjunto de políticas que incentive e facilite a participação e o uso de tais recursos pela sociedade como um todo, vencendo assim o distanciamento que tem se percebido entre os interesses do cidadão e da sociedade em geral do poder público.

> A crise da civilidade e a intensificação do narcisismo levam, assim, a uma emancipação do indivíduo de todo enquadramento normativo, aversão à esfera pública e sua consequente degradação. A liberdade passa a ser percebida como possível unicamente na esfera privada e gera a progressiva privatização da cidadania. (Dupas, 2005)

O uso apropriado dos recursos disponibilizados pelas TICs permite um processo de ampliação dos canais de interação entre o poder público e os cidadãos, gerando, assim, uma oportunidade de retomada do espaço público.[3]

> Na teoria política clássica, incorporada ao inconsciente coletivo das sociedades, o espaço público era equivalente ao espaço da liberdade dos cidadãos, no qual estes exerciam sua capacidade de participação crítica na gestão dos assuntos comuns, sob o princípio da deliberação; um espaço que se opunha, portanto, ao espaço privado regido pela dominação do poder. Hoje, as corporações apropriaram-se do espaço público e o transformaram em espaço publicitário; os cidadãos que o frequentam não o fazem mais na qualidade de cidadãos, mas como consumidores de informação. (Dupas, 2005)

---

3 Na sociedade contemporânea, principalmente para os franceses, entre eles Bernard Miège, o espaço público é o que nasce das relações entre o Estado (que não é mais absoluto) e as outras formas de poder que se articulam nessa mesma sociedade. Ele é um espaço assimétrico (as novas tecnologias e os diferentes meios de comunicação ganham relevância e passam a ser o seu canal mediador), e fragmentado (o crescente número de agentes sociais que participam e se apoderam das técnicas da comunicação promovem o alargamento do espaço), sendo, por conseguinte, o campo de atuação dos "novos" sujeitos-cidadãos. (Resende, 2005)

Estamos, assim, diante de uma oportunidade de se propiciar o fomento da mobilização para que os cidadãos, individualmente ou em grupo, atuem efetivamente em defesa de direitos, não só particulares como da comunidade[4], parte importante da cidadania[5] que também se compõe do cumprimento de deveres.

Segundo Drucker, para os governos, esta oportunidade deve ser encarada como uma necessidade: "O governo pós-capitalista, para poder agir em um mundo de rápidas mudanças e perigoso, precisa recriar a cidadania." (1999a, p.162).

Os cidadãos precisam conhecer seus deveres e direitos, participando intensamente, via acompanhamento, voto, crítica, sugestão e trabalho das atividades e processos da administração pública. (Andrade, 1982)

Exercer plenamente a cidadania requer comprometimento do cidadão no acompanhamento crítico dos rumos definidos pelo poder público e com a forma com que os recursos públicos são utilizados.

> Garantir que a cidadania seja plenamente exercida implica o comprometimento responsável do cidadão. Com a emergência de uma sociedade avançada tecnologicamente, essa condição de comprometimento e pertencimento social deixa de ser uma utopia e se transforma em pré-requisito da modernidade, considerando que o conhecimento será o maior capital do desenvolvimento humano. (Guerreiro, 2006)

A mobilização do cidadão tem mais chance de sucesso se os resultados de cada ação forem mais diretos e se a interação entre ele o poder público tiver relação com o seu dia a dia, criando uma

---

4 Comunidade considerada aqui como uma área da vida comum, um foco de vida social, o viver em comum de seres sociais. (Menezes, 2005)

5 Como termo legal, "cidadania" indica mais uma identificação que uma ação. Como termo político, "cidadania" significa compromisso ativo. Significa responsabilidade. Significa fazer diferença na sua comunidade, na sua sociedade, no seu país. (Drucker, 1999a, p.162)

responsabilidade maior neste processo por parte da esfera pública autônoma da federação mais próxima do cidadão, que é o município.

> Os municípios têm o papel de agrupar num mesmo território cidadãos que mantenham relações comuns de localidade, trabalho e tradições, sendo ainda submetidos ao domínio de um poder local, que tem por função mais rudimentar tentar solucionar os problemas da comunidade e defender seus interesses comuns. (Gonzaga & Rangel, 1996)

Neste estudo, buscou-se identificar elementos que permitam analisar o uso de recursos da Tecnologia da Informação e Comunicação na esfera pública municipal com foco no processo de aumento da transparência, disponibilização de informações e incremento da interação com os cidadãos no processo de acesso aos serviços públicos, como parte da modernização e adequação do aparelho do Estado na dimensão do desenvolvimento de ambientes que propiciem a ampliação da sua interação com os públicos do cenário municipal.

Para tanto, é fundamental que a sociedade participe e utilize das informações disponibilizadas e tenha plena consciência da possibilidade de acompanhamento dos serviços que são de responsabilidade da administração pública municipal e este é o foco do próximo tópico.

A relação da sociedade com as administrações municipais

Os entraves para uma participação mais efetiva do cidadão junto ao poder público são muitos e entre eles podemos destacar:

a) desconhecimento dos recursos que a Tecnologia da Informação e Comunicação pode oferecer;
b) desconhecimento sobre seus direitos previstos na legislação;
c) desconhecimento sobre quais são os deveres do poder público;
d) falta de definição clara sobre a qual esfera da federação (federal, estadual ou municipal) cabe cada um dos deveres do Estado;

e) falta de informação sobre o funcionamento dos meandros internos da gestão pública "Em geral, ninguém fora do governo compreende o funcionamento e a complexidade da gestão das informações nos órgãos públicos." (Frey et al., 2002);
f) barreiras impostas pelas próprias administrações públicas com relação à participação da sociedade em suas decisões ou no acompanhamento da execução de suas ações;
g) aversão por parte dos cidadão aos assuntos ligados à gestão pública.

Tais elementos contribuem para um isolamento do poder público no processo de tomada de decisão, o que se transforma em mais um fator que favorece setores da sociedade que apresentam-se mais articulados e ou com capacidade de organizar e manter instrumentos de pressão, como a utilização de lobistas[6], para que as decisões de governo atendam prioritariamente seus interesses.

Fazendo parte, de forma mais direta do processo de gestão, os cidadãos e as organizações não governamentais podem ter mais claramente delineada a possibilidade de definição de responsabilidades e responsabilização de atos ilícitos ou irregularidades no uso de recursos públicos, participando, assim, do controle e acompanhamento dos atos dos agentes públicos, bem como, da fiscalização realizada por outras esferas do poder público.

> O fato de que os agentes públicos devem ser responsabilizados por suas atividades, ser puníveis por eventuais atos ilícitos e prestar contas de seus atos aos cidadãos e/ou a outras instituições constitui uma característica fundamental dos sistemas democráticos, nos quais os mecanismos de controle se situam em duas esferas interdependen-

6 O tipo tradicional de lobista se comporta como um membro da equipe de um determinado parlamentar, sendo responsável por conseguir levar uma questão ao conhecimento deste parlamentar ou então agendar um encontro entre este e os interessados na questão, podem ainda auxiliar o parlamentar na tomada de posição nas discussões sobre o tema, na redação de um projeto de lei e até mesmo na elaboração de discursos e artigos (*ghostwriter*). (Cintra, 2005, p.25)

> tes de ação: os mecanismos de *accountability* verticais – da sociedade em relação ao Estado – e os de *accountability* horizontais, isto é, de um setor a outro da esfera pública. (Fonseca; Antunes; Sanches, 2002 in Speck, 2002. p.30)

Apresenta-se, assim, o desafio de motivar esta participação de todos na administração pública, que pode ser auxiliada pela redução da distância a que se mantêm a administração pública e fomentando sempre a percepção do cidadão das possibilidades de participação e de responsabilidade com relação às decisões e ações do poder público bem como do seu papel como cidadão neste processo de causa e efeito.

> [...] Georg Simmel mostrou que, nas grandes cidades, a saturação de estímulos sensoriais gera em nós uma espécie de carapaça protetora. Um mecanismo de defesa que se estabelece na forma de uma providencial indiferença a tudo que nos rodeia e parece nos ameaçar e agredir. Porém, como consequência inevitável disso, decai igualmente o nível de solidariedade que poderíamos nutrir por nossos semelhantes. Por isso, saber equilibrar e dosar esses estímulos no ambiente urbano é tarefa que se exige de todos os que desejam contribuir para uma melhor organização das nossas cidades. (Malta,2003)

Faz-se necessário que os agentes políticos[7] atendam as demandas que a reforma do Estado impõem no que diz respeito ao novo fazer

7 "Para Hely Lopes Meirelles, 'agentes políticos são os componentes do Governo nos seus primeiros escalões, investidos em cargos, funções, mandatos ou comissões, por nomeação, eleição, designação ou delegação para o exercício de atribuições constitucionais' (grifos nossos). Celso Antônio Bandeira de Mello adota conceito mais restrito: 'agentes políticos são os titulares dos cargos estruturais à organização política do país, isto é, são os ocupantes dos cargos que compõem o arcabouço constitucional do Estado e, portanto, o esquema fundamental do Poder. Sua função é a de formadores da vontade superior do Estado' (grifos nossos). Para Maria Sylvia Zanella Di Pietro, a ideia de agente político liga-se, indissociavelmente, à de governo e à de função política, a primeira dando ideia de órgão e a segunda, de atividade. Boa parte da doutrina entende que os seguintes postos atendem a esses conceitos de agente político: Presidente da

e interagir da Administração Pública, processo este que tem nas Tecnologias da Informação e Comunicação ferramenta básica de viabilidade.

> [...] a partir da década passada, iniciou-se, no Brasil, a chamada reforma do Estado, dinâmica que alcança a gestão responsável no uso do dinheiro público, o novo modelo de financiamento da previdência, da saúde e da educação, a agilização eletrônica dos procedimentos licitatórios, as parcerias com segmentos privados da economia, entre outras significativas modificações no agir administrativo. (TCESP, 2007. p.6)

A relação mais direta de ações-resultados entre o cidadão e as administrações no âmbito dos municípios permite estabelecer neste ente da federação um ponto de partida para o acompanhamento de usos de recursos na interação com as informações públicas e com os serviços públicos, já que os governos locais são bons meios para prover serviços públicos que afetam diretamente os cidadãos e suas comunidades (Hambleton,2000).

A legislação estabelece com relação à Administração Municipal importante papel nesta reforma, realizando as tarefas que lhe cabem e com a autonomia que lhe conferiu a Constituição de 1988, em seu artigo 18 que trata da questão da organização político-administrativa, que compreende a União, Estados, o Distrito Federal e os Municípios, destacando a autonomia destas esferas entre si:

> Art. 18. A organização político-administrativa da República Federativa do Brasil compreende a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, todos autônomos, nos termos desta Constituição. (Brasil,1988)

República, Governadores, Prefeitos e Vices, Auxiliares imediatos dos chefes do Executivo (Ministros e Secretários), Senadores, Deputados e Vereadores. Tais posições, demais disso, são também reconhecidas constitucionalmente (Art. 39, § 4o). Este Manual alcança, exclusivamente, agentes políticos do Município, ou seja: Prefeito, Vice-Prefeito, Secretários Municipais, Presidentes de Câmaras e Vereadores." (TCESP, 2007. p.9)

A Carta de 1988 destaca ainda, em seu Art. 30, I, II e III, que a autonomia dos municípios apesar de relativa[8], subordinada ao poder soberano da Federação, mantêm a competência de instituir e arrecadar seus tributos e obrigatoriedade de prestar contas:

> Art. 30. Compete aos Municípios:
> I – legislar sobre assuntos de interesse local;
> II – suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;
> III – instituir e arrecadar os tributos de sua competência, bem como aplicar suas rendas, sem prejuízo da obrigatoriedade de prestar contas e publicar balancetes nos prazos fixados em lei. (Brasil, 1988)

A autonomia dos municípios também é um elemento motivador na adoção do modelo de mensuração proposto, já que permite que diferentes municípios mantenham culturas administrativas distintas e portanto exigindo muito do processo de *accountability* (prestação de contas) *horizontal*[9], motivando, ainda mais, a participação da sociedade como um todo no processo de acompanhamento das ações dos agentes políticos municipais, reforçando, portanto, a importância do *accountability vertical*[10].

Trata-se, na verdade, de uma obrigação da administração pública este esforço na busca pela disponibilização de recursos mais eficientes e eficazes para interação com a sociedade civil, como inclusive já

---

8 "[...] a autonomia pode ser absoluta ou relativa. Absoluta, quando não há qualquer restrição a limitar a ação de quem a possui; eis aqui a soberania da Federação. Já, a autonomia de Estados e dos Municípios é relativa." (TCESP, 2007)

9 "[...] *accountability* horizontal implica a existência de agências e instituições estatais possuidoras de poder legal e de fato para realizar ações que vão desde a supervisão de rotina até sansões legais contra atos delituosos de seus congêneres do Estado." (Fonseca; Antunes; Sanches, 2002 in Speck 2002)

10 A *accountability* vertical é principalmente, embora de forma não exclusiva, a dimensão eleitoral, o que significa premiar ou punir um governante nas eleições. Essa dimensão requer a existência de liberdade de opinião, de associação e de imprensa, assim como de diversos mecanismos que permitam tanto reivindicar diversas demandas diversas como denunciar certos atos das autoridades públicas. (Fonseca; Antunes; Sanches, 2002 in Speck 2002)

preveem algumas leis, como a que regulamenta os artigos 182 e 183 da Constituição Federal, estabelecendo diretrizes gerais da política urbana, que determina:

> Art. 45. Os organismos gestores das regiões metropolitanas e aglomerações urbanas incluirão obrigatória e significativa participação da população e de associações representativas dos vários segmentos da comunidade, de modo a garantir o controle direto de suas atividades e o pleno exercício da cidadania. (Brasil, 2001)

A possibilidade de solicitação e acompanhamento de um determinado serviço público, viabilizado, por exemplo, pelo sítio de uma prefeitura, pode ser um elemento motivador e de aproximação, estreitando e reforçando o vínculo e o relacionamento entre estes dois polos básicos da política, os governados e os governantes, seja por ação de indivíduos, seja por grupos organizados.

> Nas democracias representativas, a identificação de problemas na própria representatividade do voto e na resposta dos representantes eleitos abriu espaço para uma atuação crescente, nos assuntos públicos, de grupos organizados na sociedade em torno de interesses ou causas específicas. Organizações de todo tipo têm ocupado esse espaço, e aquelas dedicadas ao combate à corrupção não são exceção. (Capobianco & Abramo, 2003)

Como parte da atuação da sociedade, merece destaque a conscientização de que é possível agir e exigir ações de punição e ou reparação em função de atos lesivos ao patrimônio público ou à moralidade administrativa, sem que nem mesmo se corra o risco de se ter de arcar com os custos de processo em caso de não se vencer, conforme desta a CF de 88 em seu Art. 5º inciso LXXIII que se sobrepõe ao Código de Processo Civil, Art. 20 e seguintes.

> Art. 5º LXXIII – qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou

> de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, salvo comprovada má-fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência. (Brasil, 1988)

Assim, conforme afirma Daher (2000), qualquer cidadão do povo pode se valer da ação popular[11] para comparecer perante o estado juiz, relatando-lhe a existência de ato lesivo ao patrimônio público, estendendo-se ao ataque à imoralidade administrativa ou que fira qualquer outro bem entre os que pertencem ao grupo dos interesses sociais ou individuais indisponíveis, tendo-se como pressuposto que seu autor tenha interesse e legitimidade para agir e exigindo-se apenas que seja comprovadamente eleitor, não sendo necessário, nem mesmo, que tenha obrigatoriamente um representante legal.

Portanto, uma vez havendo interesse legítimo de se defender a coisa pública, é constitucionalmente garantido o direito de se buscar ações concretas fazendo prevalecer a boa gestão da coisa pública e o direito dos cidadãos de receberem a contrapartida do que é arrecadado.

Para que isso seja possível, é necessário que exista vontade política e ações efetivas para que sejam desenvolvidos mecanismos, preferencialmente facilitados pelo uso das TICs, para que o cidadão tenha acesso facilitado e até mesmo incentivado aos dados sobre a administração pública e sobre os serviços prestados.

Portanto, o primeiro passo deve ser acompanhar e cobrar por estas ações, mas para que esta cobrança possa ser embasada em elementos concretos de análise, são necessários dados, preferencialmente quan-

---

11 "Para instruir o seu pedido, poderá requerer as certidões que precisar, não estando contudo, sujeito ao pagamento de nenhuma taxa além de dever ser atendido no prazo da lei. A negativa administrativa não é excluída se implicar em segurança nacional. Mas nem neste caso, se esgota o caminho do êxito e obtenção, pois, pode ser requerido ao Juiz que requisite tal prova e este reconhecendo a procedência do motivo, fará com que o processo tramite em segredo de justiça, que só vai cessar com o trânsito em julgado da sentença que for condenatória." (Daher, 2000)

titativos que permitam a percepção da situação atual e sua evolução ao longo do tempo, e este é o foco do próximo tópico.

O que medir e por quê?

Para que se possa participar do "fazer" da gestão da coisa pública de forma adequada, é necessário que se tenha acesso ao maior volume possível de dados sobre o planejamento, decisões e ações dos agentes públicos de forma rápida, simples e sem intermediação de elementos envolvidos diretamente com a administração pública, tornando, assim, esta interação mais próxima e reduzindo para o cidadão os custos desta interação.

Custos estes que podem ser considerados em termos de tempo, necessidade de aprendizagem sobre utilização de recursos tecnológicos e desgaste político.

Na questão tempo, o cidadão ou organização não governamental interessada em acompanhar o processo de gestão das contas públicas dificilmente terá disponibilidade de tempo para "investir" em análises que, a princípio, poderiam não levar a nenhum resultado, inibindo pesquisas mais amplas sobre os dados disponibilizados, portanto, este acesso deve ser rápido e preferencialmente com funcionalidades facilitadoras como *drill down*[12], *slice and dice*[13] ou mesmo consultas livres *ad hoc* pelos usuários sobre a base de dados disponibilizada.

---

12 *Drill down*, muito requisitado em sistemas de apoio a decisão, é a possibilidade de se obter dados cada vez mais detalhados a partir de dados sumarizados em níveis superiores, podendo-se atingir, dependendo da granularidade dos dados disponíveis, os dados mais básicos que geraram o resultado apresentando inicialmente de forma totalizada. Por exemplo: sobre um dado que representa o total gasto por um departamento, poder-se-ia listar os totais gastos por projetos daquele departamento, selecionando-se um dos projetos poder-se-ia ter acesso aos valores pagos para cada fornecedor, escolhendo-se um dos fornecedores poderiam ser listadas as notas recebidas daquele fornecedor e escolhendo uma das notas, ter acesso aos itens daquela nota.

13 *Slice and dice* diz respeito a possibilidade de se combinar e ou separar dados resultantes de consultas, pela iniciativa do próprio usuário através da especificação de fatias e rotações. (Kinball, 1996)

Com relação à aprendizagem sobre a utilização dos recursos tecnológicos, é outro custo a ser minimizado, já que a própria necessidade de interagir com o computador subentende um custo de aquisição ou de acesso a este dispositivo, se o processo de acesso aos dados exigir conhecimentos específicos sobre determinados aplicativos ou linguagens de consulta, estará sendo incorporado um custo adicional ao acesso às informações que pode ser amenizado pela utilização de elementos de usabilidade que facilitem a interação.

Quanto ao desgaste político, torna-se relevante principalmente quando o processo de análise e acompanhamento é mais próximo, como no caso das administrações locais em que os cidadãos estão direta ou indiretamente ligados, por vínculos pessoais, familiares ou profissionais, gerando, assim, constrangimentos e podendo ser um fator inibidor do acesso. Para minimizar esta questão, a não exigência de identificação no acesso a dados públicos é fundamental, acrescentando valor ainda à questão da não necessidade de solicitação dos dados que se deseja analisar, exigindo uma postura proativa da administração pública na disponibilização das informações antecipando-se à demanda.

A disponibilização de informações em um suporte acessível como as novas TICs oferecem não é suficiente para que se incremente a conscientização da importância da participação se não houver elementos mais próximos do cidadão ou mesmo das empresas. Em função deste argumento é que foi incluído o acesso aos serviços por meio do uso das TICs como um dos elementos que devem ser mensurados.

Portanto, a primeira cobrança a ser feita ao poder público é exatamente com relação a que nível encontra-se a utilização dos recursos da TIC pela administração pública na disponibilização de informações públicas e no acesso e acompanhamento de serviços públicos por ela prestados ou sob sua responsabilidade.

O discurso político usado pelos responsáveis pela gestão pública ou mesmo a cobertura da imprensa não oferecem condições para que a sociedade possa acompanhar e ou controlar, como poderia ou deveria, o que ocorre com a execução do Orçamento, ou mesmo

tomar conhecimento sobre que nível ou com que qualidade o poder público está oferecendo recursos tecnológicos de interatividade ou de disponibilização de informação pública, recursos estes que podem já estar viáveis em termos tecnológicos e financeiros, independentemente, muitas vezes, do porte do município ou de sua capacidade de investimento.

Neste estudo, considerou-se como base o contexto das administrações municipais em função de fatores como:

a) menor ente da Federação, apresenta menor complexidade se comparado aos demais e pode ser importante ponto de partida para modelos mais complexos aplicados aos estados;
b) a proximidade com os indivíduos propicia uma interação mais perceptível em que os agentes públicos estão mais acessíveis;
c) a proximidade também pode reduzir o tempo de resposta de ações de ambos os lados, transmitindo maior efetividade a participação e seus resultados;
d) os benefícios da interação são mais perceptíveis com resultados podendo ser sentidos em eventos ligados a comunidades locais ou mesmo diretamente aos indivíduos;
e) divulgação, conscientização e motivação para interação facilitada pelo tamanho do público alvo das campanhas de divulgação.

A proximidade dos agentes políticos municipais em relação aos cidadãos e ao seu dia a dia, bem como a sensibilidade imediata dos resultados de políticas e ações destes agentes políticos, podem ser utilizadas como elementos facilitadores da conscientização da importância da participação de todos no processo da Administração Pública.

Um morador de Brasília, apesar de estar próximo ao governo federal, não tem, necessariamente, a percepção direta de resultados de ações ou decisões dos agentes políticos federais.

Incrementar o uso de TICs no âmbito dos municípios pode ser um ponto de partida de um movimento maior de mobilização para

participação da sociedade como um todo no acompanhamento das ações dos agentes políticos em outras esferas, bem como das instituições[14] públicas em geral.

O que se busca medir por meio do modelo proposto neste estudo é, a partir de um conjunto de indicadores, o quanto cada administração municipal tem utilizado de cada um deles e em que nível, indicadores estes que foram obtidos pela análise de funcionalidades oferecidas por outros sítios de administrações públicas municipais.

Portanto, mensurar o quanto já foi feito e em que nível a administração pública municipal promove o incremento de espaços públicos[15], com a utilização de TICs, realmente democráticos, seja para acesso a informações, seja para incremento no processo de acesso e acompanhamento dos serviços públicos disponibilizados, pode garantir mecanismos de acompanhamento e cobrança para que esta interação seja disponibilizada da melhor maneira possível, já que a análise de dados quantitativos reduz divergências e desvincula os resultados de parcialidades oriundas de pontos de vista pessoais ou políticos de quem analisa. Reduz também a possibilidade de utilização do discurso político do agente público como único recurso para percepção da situação atual do uso das TICs.

No entanto, fatores ligados a forma com que cada aspecto mensurável é realizado pode ser influenciado por um conjunto grande de fatores, o que nos leva à questão da definição de quem poderia realizar esta tarefa com maior imparcialidade, conforme discutido no próximo tópico.

---

14 O termo instituição adotado aqui como forma estabelecida de relação entre os seres sociais a respeito de si mesmo ou a respeito de um objeto exterior, isto é, formas organizadas de atividade social, com aspecto exterior, no tempo e no espaço. (Menezes, 2005)

15 Espaço público é o *comum*, o que é compartilhado por todos, isto é, aquele espaço que teoricamente deve pertencer a todos os habitantes de um lugar. Dessa forma, tanto uma praça, quanto uma simples calçada, ou uma igreja, ou ainda uma escola pública, podem ser chamados de espaço público. (Paiva,2001)

A quem deve caber a tarefa de medir?

Fundamentar uma análise sobre uso de TICs em dados fornecidos pela própria Administração Pública pode não ter a imparcialidade necessária para que se obtenham resultados úteis, em função de aspectos como o fato de que, assim como na pesquisa em geral, análises realizadas pelos próprios responsáveis pelo processo de gestão ou ligados diretamente a eles podem ser influenciados pelo efeito Rosenthal[16].

Deve-se levar em conta também que o uso de parâmetros próprios da administração que está sendo analisada pode divergir dos objetivos de quem realiza a análise e que a busca pela manutenção de índices de popularidade, para efeitos eleitoreiros ou não, também podem interferir nos resultados obtidos.

Assim, a tarefa de mensurar os diversos indicadores envolvidos no modelo aqui proposto deve ser realizado de forma totalmente independente de interações com a própria administração pública ou com qualquer dos agentes políticos direta ou indiretamente envolvidos na questão, e esta foi uma das preocupações originárias da identificação de um dos pré-requisitos para o estabelecimento dos indicadores que seriam utilizados, ou seja, deveriam ser baseados em um processo que pudesse ser realizado de forma autônoma pelo pesquisador, e identificada no simples contato com os recursos disponibilizados na Internet pela administração municipal.

Dessa forma, para que um determinado recurso seja considerado disponível para o cidadão, deverá estar de tal modo acessível que o responsável pela análise tenha como identificá-lo sem auxílio externo, já que, se o recurso está disponível, mas a forma para que se obtenha tal recurso dificulta o acesso de tal maneira que nem mesmo o pesquisador possa encontrá-lo seguindo passos naturais de uma navegação pelo sítio da prefeitura ou mesmo de terceiros, mas indicado em seu

16 Também conhecido como efeito Pigmalião descrito nos anos 60 por dois pesquisadores americanos, Robert Rosenthal e Lenore Jacobson que utilizaram este mito para identificar a influência das expectativas prévias de pessoas envolvidas em avaliações nos resultados obtidos, com a tendência de provar as hipóteses iniciais dos avaliadores. (Draper, 2007)

sítio principal, então o recurso não poderá ser considerado como efetivamente disponibilizado para o cidadão.

Portanto, a aplicação dos critérios para análise do uso das TICs, aqui proposto, pode ser realizado fora do âmbito da administração municipal, já que não estará baseado em respostas obtidas da própria administração ou de qualquer interação mais direta.

Outra questão que surge diz respeito à forma com que os diversos indicadores serão analisados, já que para que seja possível utilizar os resultados para efeito de comparação entre diferentes municípios (contextos) deve-se evitar as discrepâncias geradas pela interpretação de quem realiza a análise.

Para minimizar estas possíveis divergências, o modelo proposto apresenta um conjunto de critérios para embasar e nortear a análise de cada indicador a ser analisado.

Somente o uso dos critérios pode não ser suficiente para eliminar totalmente eventuais interpretações dos dados obtidos sendo, então, sugerido que a análise seja realizada por um grupo predefinido que pela interação e troca de experiências mantenha coerência nas análises realizadas.

A comparação entre diferentes municípios não é o único uso dos resultados obtidos, já que se pode realizar uma análise ao longo do tempo gerando a possibilidade de verificação de evolução ou retrocesso nos resultados obtidos em determinado município, bem como aferindo se promessas realizadas pelos agentes públicos com relação à busca de transparência estão sendo realmente cumpridas.

Reforça-se, assim, a importância do fato da aplicação do modelo de medição ser realizado por uma instância independente, o que pode contribuir para a coerência de resultados obtidos ao longo do tempo.

Assim, em virtude destes aspectos e das discussões sobre a questão da necessidade de coerência na aplicação do modelo em função de diferentes contextos e ao longo do tempo, fica claro que deve ser realizado por instância independente e sem a utilização de respostas ou interação direta da própria administração que está sendo analisada.

Já com relação à gestão dos indicadores que devem fazer parte do índice, deve-se levar em conta que esta proposta é apenas um

ponto de partida e que devem surgir novos indicadores, oriundos de necessidades reais identificadas por aqueles que já participam, acompanham e necessitam de acesso aos dados de contas públicas e ou acompanham o oferecimento de serviços públicos e que devem ser incorporados ao modelo sempre que se mostrarem pertinentes e de características perenes.

As inovações tecnológicas também devem trazer, ao longo do tempo, novas características e funcionalidades não previstas até então e que devem, se relevantes aos objetivos deste índice, ser incorporadas.

As duas situações citadas podem ainda levar a adaptação ou mesmo exclusão de indicadores ou de critérios do modelo, sempre levando em conta a necessidade de se manter a isonomia de comparações a serem realizadas ao longo do tempo.

Portanto, além do grupo responsável pela aplicação do índice, deve-se buscar a colaboração do maior número possível de cidadãos e de entidades organizadas que atuem na busca por transparência e participação da sociedade nas administrações municipais, bem como de grupos de pesquisa ou qualquer outra instância que possa colaborar no acompanhamento das implicações e dos impactos que as inovações tecnológicas podem trazer no acesso e trato das informações.

Neste ponto, mais uma vez se faz imprescindível um olhar da Ciência da Informação que pode contribuir com seus estudos e pesquisas sobre os diversos aspectos envolvidos na interação das TICs nos processos de seleção, armazenamento, disponibilização e recuperação de informação.

No próximo tópico, discute-se como estruturar os elementos relevantes identificados neste estudo para que se obtenha um índice de mensuração do nível de uso das TICs pelas administrações municipais.

Dimensões, indicadores e critérios de avaliação

Como base para a identificação e análise do nível de utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação pelas administrações

municipais no oferecimento de serviços e na disponibilização de informações públicas, é proposto um conjunto de indicadores[17],[18] e seus respectivos critérios de análise.

> Indicadores são aspectos (quantitativos e qualitativos) que possibilitam obter evidências concretas que, de forma simples ou complexa, caracterizam a realidade dos múltiplos elementos institucionais que retratam. Critérios são os padrões que servem de base para comparação, julgamento ou apreciação de um indicador. (Inep, 2006)

Estes indicadores têm como objetivo apresentar o grau de utilização de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação como ferramenta na disponibilização de informações públicas municipais e para interação da sociedade com a prefeitura na solicitação, obtenção e acompanhamento de serviços públicos oferecidos, cobrindo aspectos diversos envolvidos no ser e no fazer dos cidadãos e organizações, e respectivas necessidades e possibilidades de interação com a administração municipal, englobando os principais espaços públicos dos municípios conforme apresentado na Figura 2.

> Os espaços das cidades podem ser entendidos como constituintes de seis "mundos" distintos e complementares, a saber: o mundo do trabalho, o da moradia, o do lazer, o da cultura laica e religiosa, o da saúde e, por fim, o do ir-e-voltar entre esses vários "mundos", por meio dos sistemas de circulação – que são, em si próprios, um mundo também à parte. (Malta, 2003)

---

17 1. Fenômeno ou grupo de fenômenos, suscetível de observação e medição, que possa ser usado para indicar a presença de outro fenômeno que não pode ser medido de forma direta e conveniente. Notas: [...] 2. Os indicadores revelam aspectos de determinada realidade, podendo qualificá-los. (Indicador, 2008)

18 Expressão (numérica, simbólica ou verbal) empregada para caracterizar as atividades (eventos, objetos, pessoas), em termos quantitativos e qualitativos, com o objetivo de determinar o valor. (ISO, 1998)
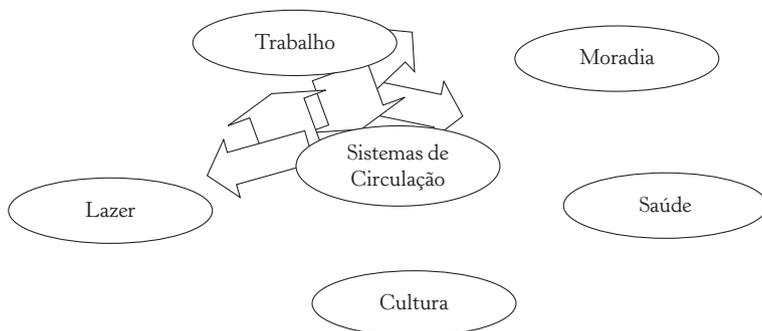
Figura 2. Mundos constituídos pelos espaços das cidades. (Baseado em Malta, 2003)

A cada indicador proposto neste modelo de avaliação estão associados os critérios de avaliação que tem como objetivo uniformizar a interpretação de cada indicador e dos elementos utilizados para análise, buscando-se, assim, uniformidade nos resultados obtidos.

Os critérios de avaliação dos indicadores apresentam graus distintos de complexidade e aprofundamento nas questões de uso das TICs, de forma a retratar coerentemente as características de uso da Tecnologia da Informação e Comunicação em função das situações passíveis de serem encontradas nos diferentes contextos.

Buscou-se um número de opções para avaliar cada um dos indicadores que: não deve ser pequeno a ponto de não denotar diferenças relevantes entre contextos ou momentos de uma análise; e nem grande o suficiente para tornar a definição entre um nível e outro sutil a ponto de exigir do responsável pela análise uma decisão subjetiva ou difícil por causa da pequena diferença entre eles.

Os indicadores propostos estão divididos em duas dimensões, que permitem que a análise e mensuração seja feita de forma parcial ou completa, em função da necessidade ou mesmo da viabilidade, visto que cada dimensão representa um fator importante na questão do uso das TICs na interação da administração municipal com a sociedade.

Apresenta-se a seguir uma descrição de cada uma das dimensões propostas:

Disponibilização de informações públicas

Agrupa os indicadores responsáveis pela mensuração do uso das TICs na disponibilização de informações públicas da área financeira (receitas, Orçamento, pagamentos, licitações e contratos); sobre oportunidades de emprego na administração pública (concursos e contratação); sobre o próprio município (estrutura e calendário); sobre a legislação municipal e pertinente, e ainda, sobre informações geradas pelos usuários (reclamações e sugestões).

Detalhes sobre esta dimensão encontram-se na capítulo 2 "Disponibilização de Informações Públicas".

Solicitação e acompanhamento de serviços públicos

Identifica elementos relativos ao acesso, demanda e acompanhamento de serviços públicos realizados pelas prefeituras ou sob sua responsabilidade, tais como:

a) solicitação e emissão de documentos cadastrais ou referentes aos processos de pagamento de tributos municipais;
b) solicitação e acompanhamento de serviços básicos como água, energia, coleta de lixo ou manutenções diversas em áreas públicas;
c) interação para envio de reclamações, denuncias ou sugestões.

Nos serviços, será sempre esperado que tenha um conjunto de informações acessíveis sobre os serviços oferecidos (cronogramas, itinerários, formas, características e tempo estimado de execução, capacidade atual de operação, etc.), possíveis custos, departamentos ou empresas responsáveis pela execução, tempo estimado de resposta à execução.

Importante também que haja transparência no processo de acompanhamento dos serviços em execução, com suas respectivas fases e pontos de controle estabelecidos e situação atual de serviços em execução.

Espera-se também transparência nas filas de solicitações, tornando claro o processo de decisão por quais serviços serão executados, em que ordem e respectivos motivos.

Detalhes sobre esta dimensão encontram-se na capítulo 3 "Solicitando e acompanhando serviços prestados ou sob responsabilidade das administrações municipais"

Tem-se como resultado da análise, utilizando o modelo acima descrito, a possibilidade de identificar não só o resultado global da mensuração, mas também dois fatores principais que o compõem, permitindo que se tenha a percepção de onde deve ser empregado maior esforço para obtenção de melhores resultados ou mesmo utilizar esta análise dimensional para estabelecer focos de atuação em função de políticas próprias e adequadas a cada realidade, por exemplo, estabelecendo uma maior atenção no acesso à informações ou aos serviços disponibilizados.

Das duas dimensões do modelo aqui proposto, a primeira reflete o uso das TICs na disponibilização das informações públicas e este é o foco da próximo capítulo.

2
Disponibilização de informações públicas

A sociedade tem dificuldade em relacionar o dever de pagar impostos e o direito a ter uma administração eficiente como contrapartida, ou mesmo de estabelecer uma correlação direta entre os valores que recolhe aos cofres públicos e o direito de exigir prestação de contas dos agentes políticos sobre como estes recursos estão sendo utilizados.

Percebe-se que há uma confiança generalizada de que o aumento da transparência pode aumentar de forma significativa o controle social por parte da sociedade civil e de cidadãos, e de forma mais eficaz em termos de custo. (Eigen, 2002)

Não basta, no entanto, simplesmente criar mecanismos de resposta a questões e necessidades de informações que venham a ser encaminhadas à administração pública; deve-se buscar minimizar os custos de obtenção destas informações (ver capítulo 1, no tópico "O que medir e por quê?"), gerando a necessidade de vontade política por parte dos agentes públicos municipais na adoção de políticas e ações efetivas que antecipem a disponibilização das informações às eventuais solicitações.

> Tornou-se cada vez mais evidente que os órgãos públicos não podem mais se restringir a reagir – de forma passiva – às demandas de informação, mas precisam assumir uma postura proativa, consi-

derando a gerência e a disponibilização de informações uma função essencial do serviço público. (Frey et al., 2002)

Quanto à responsabilidade em relação à gestão da informação pública a Lei 8.159 de 1991 estabelece que, com relação aos conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos, cabe ao Poder Público a responsabilidade pelo conjunto de procedimentos e operações técnicas à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente com o objetivo, entre outros, como elementos de prova e "informação":

> Art. 1º É dever do Poder Público a gestão documental e a de proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.
> Art. 14. O acesso aos documentos de arquivos privados identificados como de interesse público e social poderá ser franqueado mediante autorização de seu proprietário ou possuidor.
> Art. 17. A administração da documentação pública ou de caráter público compete às instituições arquivísticas federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais.
> § 4º São Arquivos Municipais o arquivo do Poder Executivo e o arquivo do Poder Legislativo. (Brasil, 1991)

Com relação aos arquivos, a autonomia também se faz presente na legislação conforme Lei 8.159 de 1991, em especial em seu Art. 21:

> Art. 21. Legislação estadual, do Distrito Federal e municipal definirá os critérios de organização e vinculação dos arquivos estaduais e municipais, bem como a gestão e o acesso aos documentos, observado o disposto na Constituição Federal e nesta lei. (Brasil, 1991)

Cabe, portanto, a cada município desenvolver esforços no sentido de gerir de forma adequada suas informações, com especial atenção à questão do acesso público, que deve ser o mais amplo possível, ampliando a transparência da administração e ampliando as possibilidades de participação da sociedade no acompanhamento e controle da gestão da coisa pública.

A importância da transparência é discutida no próximo tópico.

A questão da transparência

Para que a interação entre sociedade e poder público ocorra de forma clara e transparente, os conceitos de publicidade e eficiência da Administração Pública devem ser tomados como elementos fundamentais pela administração pública e devem nortear as estratégias de adoção de TICs.

> Um dos principais fundamentos da transparência dos atos governamentais é a garantia de acesso dos cidadãos às informações coletadas, produzidas e armazenadas pelas diversas agências estatais. Na relação com o poder público, o acesso livre e transparente protege o cidadão de intromissões indevidas e atos arbitrários por parte dos governos e, por outro lado, é pré-condição para a participação do cidadão e dos grupos organizados da sociedade nos processos políticos e na gestão da coisa pública e, portanto, para uma democrática mais efetiva. (Frey et al., 2002)

E a Constituição Federal de 88 torna isso bem claro em seu artigo 37:

> Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:
> [...] § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente; (Redação dada pela Emenda Constitucional n. 19, de 1998)

> I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional n. 19, de 1998)
> II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no Art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional n. 19, de 1998)
> III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional n. 19, de 1998) (Brasil, 1988)

Ainda na Carta Magna de 88, tem destaque a questão da divulgação das contas municipais para efeito de questionamentos com relação a sua legitimidade por qualquer contribuinte:

> Art. 31. § 3º As contas do Município ficarão, durante 60 dias, anualmente, à disposição de qualquer contribuinte, para exame e apreciação, o qual poderá questionar-lhes a legitimidade, nos termos da lei.

Não basta, entretanto, simplesmente ofertar acesso a grandes massas de dados, sem um tratamento prévio, de tal forma que o caminho do usuário a informação desejada seja facilitado e viável, seja por meio de recursos de busca diferenciados, seja por meio de informações complementares que auxiliem no processo de recuperação.

> Um aspecto importante refere-se à opacidade informacional da selva burocrática, que impossibilita ao cidadão chegar sem maiores problemas às informações requisitadas. (Frey et al., 2002)

Ou ainda conforme afirma Peter Drucker:

> Uma "base de dados", por maior que seja, não é informação. Ela é minério de informação. Para que a matéria-prima se transforme em informação, ela precisa ser organizada para uma tarefa, dirigida para desempenho específico, aplicada a uma decisão. (Drucker, 1999)

Para os casos de informações que não foram previstas no processo de disponibilização da informação pública, o processo de solicitação e acesso também deve ser facilitado e devidamente registrado e passível de acompanhamento do seu desenrolar, disponibilizando-se, ainda, mecanismos que propiciem a identificação dos responsáveis e dos detentores de cada tipo de informação pública.

> [...] é indispensável que as administrações coloquem à disposição do público os índices internos e os catálogos que informam o cidadão sobre qual departamento é responsável por o quê, qual departamento deve dispor de que tipo de informação referente a certo assunto, para que o cidadão possa encaminhar seus pedidos de forma mais eficiente. (Frey et al., 2002)

Não deve ser esquecida a importância dos conselhos municipais no processo de participação na administração pública municipal, porém, não podem ser considerados como únicos espaços de acesso e acompanhamento de informações públicas, já que, apesar de suas especificidades de ação, uma vez que são constituídos para atuar em focos definidos, o volume de informações e a dependência de interesses particulares de seus participantes não permitem que se abra mão da participação de todos os cidadãos.

Deve-se ter em mente também questões ligadas à questão do sigilo e da privacidade quando se discute o acesso às informações, conforme será discutido no próximo tópico.

O direito de acesso à informação e o sigilo legal

A Lei 8.159/91, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados deixa em seu artigo 22 que "é assegurado o direito de acesso pleno aos documentos públicos" (Brasil,1991) e ainda define arquivo em seu artigo segundo como sendo os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos decorrentes do exercício de atividades específicas, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.

E a Constituição Federal de 88 destaca em seu quinto artigo que todos têm direito ter acesso a informações, de seu interesse particular ou coletivo conforme inciso transcrito a seguir:

> Art. 5º XXXIII – todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (Brasil, 1988)

Sendo que a legislação específica, replica em seu quarto artigo, praticamente nos mesmos termos, destacando com mais detalhes a questão da ressalva em que detalha a restrição oriunda da preocupação com a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

> Art. 4º. Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujos sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas. (Brasil,1991)

Assim, o direito de acesso não só é garantido por lei como ainda pode acarretar identificação de ato de improbidade administrativa o fato de haver negativa de tal ação por parte do agente público, conforme destaca a Lei 8.429/92 que trata de atos de improbidade administrativa e que em seu décimo primeiro artigo define:

> Art. 11. Constitui ato de improbidade administrativa que atenta contra os princípios da administração pública qualquer ação ou omissão que viole os deveres de honestidade, imparcialidade, legalidade, e lealdade às instituições, e notadamente:
> IV – negar publicidade aos atos oficiais;

VI – deixar de prestar contas quando esteja obrigado a fazê-lo. (Brasil, 1992)

Já no que diz respeito a questão do acesso a informações pessoais e que constam de bases de dados da administração pública, é assegurado ao cidadão o direito de acesso seja para seu conhecimento, seja para eventuais retificações que devam ser feitas com relação a estas informações, não cabendo, inclusive, custos sobre este processo:

Art. 5º LXXII – conceder-se-á "habeas data":

a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;
b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

LXXVII – são gratuitas as ações de "habeas corpus" e "habeas data", e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania. (Brasil, 1998)

Entretanto, aspectos ligados a estas questões de acesso a informações pessoais e suas implicações estão fora do escopo deste estudo por envolver aspectos legais mais detalhados, mas pode, no futuro, após estudo mais detalhado sobre estes aspectos por profissionais da área do direito, ser incluído como parte dos serviços a serem disponibilizados e devidamente mensurados na segunda dimensão deste índice que trata dos serviços disponibilizados pela administração pública.

Mesmo buscando-se o maior nível de transparência possível, nem toda informação pode ser disponibilizada e este é o foco do próximo tópico.

O sigilo legal

A questão do sigilo à informação é levantada nos casos em que o acesso a estas informações pode resultar em prejuízo para a coletivi-

dade ou para o Estado, ou dano indevido direta ou indiretamente a pessoas físicas ou jurídicas conforme determina o Código Penal em seu artigo 153 e 154:

> Art. 153. – Divulgar alguém, sem justa causa, conteúdo de documento particular ou de correspondência confidencial, de que é destinatário ou detentor, e cuja divulgação possa produzir dano a outrem:
> § 1º – A. Divulgar, sem justa causa, informações sigilosas ou reservadas, assim definidas em lei, contidas ou não nos sistemas de informações ou banco de dados da Administração Pública; (Incluído pela Lei n. 9.983, de 2000)
> Art. 154. – Revelar alguém, sem justa causa, segredo, de que tem ciência em razão de função, ministério, ofício ou profissão, e cuja revelação possa produzir dano a outrem. (Brasil, 1940)

Enquanto que a Lei 11.111/05 que regulamenta o inciso XXXIII do quinto artigo da Constituição Federal de 88 que faz parte do capítulo sobre direitos e deveres individuais e coletivos reafirma:

> Art. 2º. O acesso aos documentos públicos de interesse particular ou de interesse coletivo ou geral será ressalvado exclusivamente nas hipóteses em que o sigilo seja ou permaneça imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, nos termos do disposto na parte final do inciso XXXIII do caput do Art. 5º da Constituição Federal. (Brasil, 2005a)

Abre-se ainda, na mesma lei, a possibilidade de classificação destas informações como sendo de alto grau de sigilo conforme destacado em seu artigo terceiro:

> Art. 3º. Os documentos públicos que contenham informações cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado poderão ser classificados no mais alto grau de sigilo, conforme regulamento. (Brasil, 2005a)

No, entanto, havendo a negativa administrativa por implicar em segurança nacional, pode ser requerido ao Juiz que requisite tal prova, e este reconhecendo a procedência do motivo fará com que o processo tramite em segredo de justiça, que só vai cessar com o trânsito em julgado da sentença que for condenatória. (Daher, 2000)

Com relação ao sigilo da fonte, a constituição destaca em seu Art. 5º inciso XIV:

> Art. 5º XIV – é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional. (Brasil, 1988)

Portanto, deve-se levar em consideração as situações em que a informação encontra-se protegida por sigilo, casos estes que podem acarretar pena para aquele ou aqueles que a revelaram, conforme destaca o Código Penal em seu artigo 325:

> Art. 325. – Revelar fato de que tem ciência em razão do cargo e que deva permanecer em segredo, ou facilitar-lhe a revelação:
> Pena – detenção, de seis meses a dois anos, ou multa, se o fato não constitui crime mais grave.
> § 1º Nas mesmas penas deste artigo incorre quem; (Incluído pela Lei n. 9.983, de 2000)
> I – permite ou facilita, mediante atribuição, fornecimento e empréstimo de senha ou qualquer outra forma, o acesso de pessoas não autorizadas a sistemas de informações ou banco de dados da Administração Pública; (Incluído pela Lei n. 9.983, de 2000)
> II – se utiliza, indevidamente, do acesso restrito. (Incluído pela Lei n. 9.983, de 2000)
> § 2º Se da ação ou omissão resulta dano à Administração Pública ou a outrem; (Incluído pela Lei n. 9.983, de 2000)
> Pena – reclusão, de 2 (dois) a 6 (seis) anos, e multa. (Incluído pela Lei n. 9.983, de 2000) (Brasil, 1940)

E mais especificamente em relação aos servidores públicos, a Lei 8.429/92 determina no inciso III de seu décimo primeiro artigo:

> Art. 11. Constitui ato de improbidade administrativa que atenta contra os princípios da administração pública qualquer ação ou omissão que viole os deveres de honestidade, imparcialidade, legalidade, e lealdade às instituições, e notadamente:
> III – revelar fato ou circunstância de que tem ciência em razão das atribuições e que deva permanecer em segredo. (Brasil, 1992)

Portanto, a preocupação com o que divulgar é pertinente, já que existem informações que por sua natureza são protegidas e este é o assunto do próximo tópico.

Informações protegidas

Cabe, discorrer, ainda que superficialmente, sobre as informações que estão protegidas por lei e suas respectivas justificativas.

Temos a violação à intimidade, à vida privada e à imagens das pessoas, já destacados na constituição em seu quinto artigo 5º, inciso X:

> Art. 5º X – são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação. (Brasil, 1988)

O sigilo das correspondências e comunicações de dados e telefônicas, também no referenciado artigo quinto da constituição, agora destacando o inciso XII:

> Art. 5º XII – é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal. (Brasil, 1988)

De informações que possam interessar à segurança da sociedade e do Estado:

> Art. 5º XXXIII – todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, *ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado*. (grifo do autor) (Brasil, 1988)

Da publicidade de atos processuais quando podem ferir a intimidade ou o interesse social:

> Art. 5º LX – a lei só poderá restringir a publicidade dos atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem. (Brasil, 1988)

E ainda destacado na Lei 8.159/91 que regulamenta a política nacional de arquivos públicos e privados define em seu vigésimo terceiro artigo:

> Art. 23. Decreto fixará as categorias de sigilo que deverão ser obedecidas pelos órgãos públicos na classificação dos documentos por eles produzidos.
> § 1º Os documentos cuja divulgação ponha em risco a segurança da sociedade e do Estado, bem como aqueles necessários ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas são originariamente sigilosos.
> § 2º O acesso aos documentos sigilosos referentes à segurança da sociedade e do Estado será restrito por um prazo máximo de 30 (trinta) anos, a contar da data de sua produção, podendo esse prazo ser prorrogado, por uma única vez, por igual período.
> § 3º O acesso aos documentos sigilosos referente à honra e à imagem das pessoas será restrito por um prazo máximo de 100 (cem) anos, a contar da sua data de produção. (Brasil, 1991)

Assim, entende-se que seja importante uma participação do setor jurídico da prefeitura durante o processo de preparação e levantamento de informações que serão disponibilizadas para que se garanta que dados tidos como sigilosos não sejam divulgados, mas sempre buscando o objetivo de atingir o maior volume possível de informações disponibilizadas à sociedade e esta questão é aprofundada no próximo tópico.

Quebra do sigilo

Para a mensuração proposta, a questão do sigilo de informações tem importância na delimitação de atuação da medida que se fará do uso das tecnologias da informação no uso da informação, não sendo, portanto, escopo deste texto a análise ou mesmo o aprofundamento de mecanismos e implicações de situações em que se faz necessária a quebra do sigilo de informações.

O foco, assim, fica restrito ao acesso e uso de dados somente que devem ser públicos, bem como no provimento de serviços que devem ser prestados à sociedade, cuja interação entre o poder público e a sociedade pode ser mediado pelas TICs, conforme descrito no capítulo 4, no tópico "A estrutura do modelo", mais especificamente na dimensão 1 que trata do acesso à informação.

Divulgando planos, programas e ações

A importância da divulgação de informações oriundas da administração pública não fica restrita apenas ao controle de improbidades administrativas ou procedimentos de corrupção ou mesmo malversação do erário público, mas está também na possibilidade de trazer para o mesmo lado agentes públicos e cidadãos pela possibilidade de discussão ampla e aberta de como se pretende que sejam os rumos a serem tomados pelo município em todos os seus aspectos.

Tornar público os estudos e projetos que são desenvolvidos pela gestão pública municipal pode ser um ponto de atração para a participação popular, além de levar a um incremento da colaboração dos cidadãos que em última instância são os principais interessados no planejamento a longo prazo de seus municípios.

Os projetos de planejamento, principalmente os de longo prazo, deveriam ser de origem popular, a partir de ampla discussão, e não de partidos ou grupos de interesse.

A justificativa de que o custo de divulgação de tais informações torna proibitiva a busca por uma ampla participação popular já não se aplica graças ao advento de novas TICs que viabilizam, a custos ínfimos, a construção de mecanismos tanto de divulgação como de obtenção de colaborações por parte da sociedade, viabilizando um amplo espaço de debate e troca de ideias que só tende a enriquecer os processos de elaboração de planejamento estratégico para o futuro dos municípios.

O Decreto 5.482/05 que dispõe sobre a divulgação de dados e informações pelos órgãos e entidades da administração pública federal, por meio da Rede Mundial de Computadores – Internet – trata, entre outros assuntos, em seu artigo segundo, sobre a participação popular na elaboração da política urbana por meio, inclusive, do acompanhamento de planos, programas e projetos de desenvolvimento urbano:

> Art. 2º. A política urbana tem por objetivo ordenar o pleno desenvolvimento das funções sociais da cidade e da propriedade urbana, mediante as seguintes diretrizes gerais:
> II – gestão democrática por meio da participação da população e de associações representativas dos vários segmentos da comunidade na formulação, execução e acompanhamento de planos, programas e projetos de desenvolvimento urbano. (Brasil, 2001)

E ainda no mesmo decreto, em seu trigésimo sétimo artigo, a determinação clara da necessidade de divulgação do Estudo Prévio de Impacto de Vizinhança, que aliás figura como um dos indicadores do modelo proposto neste estudo:

> Art. 37. Parágrafo único. Dar-se-á publicidade aos documentos integrantes do EIV[1], que ficarão disponíveis para consulta, no órgão competente do Poder Público municipal, por qualquer interessado. (Brasil, 2001)

Já em seu quadragésimo artigo, destaca-se a definição e a necessidade de publicidade do plano diretor e dos documentos gerados durante sua elaboração, salientando, ainda, a fiscalização de sua implementação.

> Art. 40. O plano diretor, aprovado por lei municipal, é o instrumento básico da política de desenvolvimento e expansão urbana.
> § 4º No processo de elaboração do plano diretor e na fiscalização de sua implementação, os Poderes Legislativo e Executivo municipais garantirão:
> II – a publicidade quanto aos documentos e informações produzidos;
> III – o acesso de qualquer interessado aos documentos e informações produzidos. (Brasil, 2001)

A participação ativa dos cidadãos e da sociedade civil nas decisões estratégicas sobre o planejamento dos municípios pode levar a uma cooperação maior da própria sociedade que passa a atuar como coautora dos projetos e pode então atuar de forma efetiva na tarefa de controle social.

> Uma política informacional ativa por parte dos governos é essencial para uma prática transparente e responsável de planejamento, que por sua vez é precondição para a sociedade civil e os cidadãos poderem exercer sua função de controle social. (Fowler, 2000)

A divulgação de ações e demais informações por parte da administração pública não pode estar ligada à intenção de se destacar este

1 EIV – estudo prévio de impacto de vizinhança.

ou aquele agente público como ferramenta de divulgação pessoal, e uma forte preocupação que se deve manter com relação à divulgação e publicidade dos atos e ações da administração pública está ligada a autopromoção dos agentes público, conforme a Constituição Federal de 88 prevê:

> Art. 37. [...] § 1º - A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos. (Brasil, 1988)

E como o legislador constituinte pela expressão "que caracterizem promoção pessoal" teve o cuidado de deixar o arbítrio dos administradores e das autoridades públicas fiscalizadoras o julgamento dos fatos caracterizadores e, também, descaracterizadores da promoção pessoal, podem surgir problemas quando da apreciação pelos tribunais de contas e pelos tribunais eleitorais.

Destaca-se desta forma a importância da não utilização de nomes, símbolos ou imagens que possam caracterizar promoção pessoal das autoridades ou servidores públicos.

Outro conjunto de informações importantes está ligado ao orçamento, que será tratado no próximo tópico.

O orçamento

O Orçamento, documento que prevê as receitas e despesas do governo no período de um ano, deveria ser elaborado por bairros, com base em prioridades, indicadores socioeconômicos, metas, transparência de resultados obtidos[2] e, de preferência, com um gestor

2 Na esfera federal, uma reforma do Estado, realizada no segundo mandato do presidente Fernando Henrique, criou um orçamento com metas e objetivos mensuráveis, sistema este mantido pelo governo Lula.

que respondesse pelo cumprimento das ações e programas aprovados na lei orçamentária, instrumentalizando, assim, a sociedade para controlar gestão da coisa pública.

Com a transparência ocorrendo desde a elaboração do Orçamento até sua execução, cria-se um pacto entre o prefeito e a sociedade, que pode colaborar na erradicação de vícios e na melhor destinação dos recursos públicos.

Para o planejamento estratégico de ações de médio prazo nos municípios tem-se o Plano Plurianual (PPA) do qual se derivam as Leis de Diretrizes Orçamentárias e as Leis de Orçamento Anuais.

No PPA são definidas, contemplando um período de quatro anos, as diretrizes, os objetivos e metas da administração pública para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para as relativas aos programas de duração continuada.

Um dos objetivos do PPA é dar transparência à aplicação de recursos e aos resultados esperados, facilitando o gerenciamento das ações do governo e atribuindo responsabilidade pelo monitoramento destas ações.

A transparência e acesso às informações do Plano Plurianual são avaliados pelo indicador "1.1.1.1. Plano Plurianual".

Para cada exercício financeiro, deverá ser elaborada a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) com as metas e prioridades servindo de base para a Lei Orçamentária Anual (LOA) que proverá os recursos necessários para ação constante da LDO.

A disponibilização de informações sobre a Lei de Diretrizes Orçamentárias é mensurada no modelo aqui proposto por meio do indicador "1.1.1.2. Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO" e a disponibilização de informações sobre a LOA, por meio do indicador "1.1.1.3. Lei Orçamentária Anual – LOA".

Assim, esses três documentos devem estar articulados de tal forma que a execução das ações governamentais esteja vinculada à demonstração de sua compatibilidade com esses instrumentos de planejamento conforme demonstrado na Figura 3.

Os projetos de Orçamento tramitam nas Câmaras Municipais e têm de ser aprovados até o mês de dezembro anterior à sua aplicação,
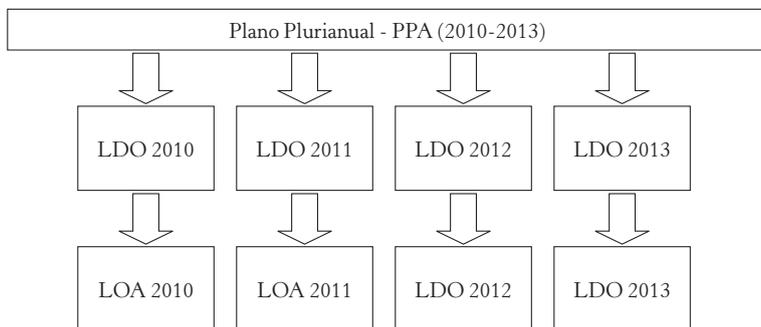
Figura 3. Integração entre o Plano Plurianual, a Lei de Diretrizes Orçamentária e a Lei de Orçamento Anual.

e a sociedade em geral deve participar o mais ativamente possível do acompanhamento deste processo, buscando minimizar o uso político de verbas e investimentos.

O resultado da disponibilização de informações sobre o PPA, sobre a LDO e sobre a LOA se consolidam no indicador "1.1.1. Orçamento".

Sem dúvida, uma das informações mais sensíveis aos cidadãos diz respeito ao volume de receitas arrecadadas pelo poder público e este é o assunto do próximo tópico.

Informações sobre a arrecadação e fontes de receita

Ponto de partida para o debate e definição de estratégias de ação é a questão do montante que dispõe o poder público municipal. É com esses recursos que toda a máquina pública irá funcionar e que serão viabilizados os investimentos em infraestrutura e desenvolvimento social.

As fontes de receita da Administração Municipal são diversificadas e geralmente são motivo de disputas constantes entre as esferas que compõem a federação.

Existem as receitas provenientes de repasses do governo federal, do governo estadual e a arrecadação local proveniente de impostos e

tributos de âmbito municipal, como os Impostos Predial e Territorial Urbano entre outros.

Conhecer o montante e a origem desses recursos pode ser de grande importância para os cidadãos para estes mesmos possam cobrar ações mais efetivas por parte dos agentes públicos ou mesmo compreender quando não se consegue resolver determinadas necessidades por falta de verba.

Um bom gestor deveria se esforçar para demonstrar de quanto dispõe para cobrir os custos da máquina administrativa e ainda investir em obras e projetos sociais, valorizando ainda mais sua capacidade de gerir e aplicar de forma eficiente esses recursos que na verdade são da própria comunidade e portanto não deveria haver motivos para omitir tais informações.

Dentre as receitas que devem ter suas informações disponibilizadas, destacamos os repasses realizados pela esfera federal, que, por força da Lei 9.452/97 já são informados às Câmaras Municipais que podem aferir com as informações disponibilizadas pelas Prefeituras já que estas também deverão informar a sociedade no prazo de dois dias a partir da liberação, conforme detalhado abaixo:

> Art. 1º. Os órgãos e entidades da administração federal direta e as autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista federais notificarão as respectivas Câmaras Municipais da liberação de recursos financeiros que tenham efetuado, a qualquer título, para os Municípios, no prazo de dois dias úteis, contado da data da liberação.
> Art. 2°. A Prefeitura do Município beneficiário da liberação de recursos, de que trata o Art. 1° desta Lei, notificará os partidos políticos, os sindicatos de trabalhadores e as entidades empresariais, com sede no Município, da respectiva liberação, no prazo de dois dias úteis, contados da data de recebimento dos recursos. (Brasil, 1997)

Portanto já é uma obrigação legal disponibilizar estas informações, funcionalidade que está identificada no modelo aqui proposto como parte do indicador "1.1.2.2. Recursos Recebidos".

Além dos recursos repassados existem ainda as receitas obtidas por meio do recolhimento de impostos e tributos de responsabilidade da administração municipal, como por exemplo o Imposto sobre a Propriedade predial e Territorial Urbana – IPTU, e tantos outros, que compõem o volume de verbas disponíveis, receitas estas identificadas pelo indicador "1.1.2.1. Tributos arrecadados".

É com esses recursos que o gestor público terá de atender as demandas municipais, respeitando percentuais preestabelecidos de vinculações com áreas estratégicas como educação e saúde, e decidindo entre as necessidades quais devem ser atendidas e de que forma.

Os cidadãos conhecem as necessidades (sentem seus reflexos diretos), e precisam participar de forma efetiva nestas decisões, já que lhes diz respeito tanto os resultados como os recursos a serem utilizados.

Assim, os cidadãos devem ter acesso amplo e irrestrito ao montante de receitas que a administração pública municipal dispõe de tal forma que se possa consultar os dados por dimensões como departamento, tributo ou geral, gerando, assim, uma flexibilidade de acesso que minimize o custo da interação na questão de tempo, facilitando o processo de análise, e os resultados dos dois indicadores citados sobre recursos repassados e tributos arrecadados refletem no resultado único no indicador "1.1.2. Receitas".

Se conhecer o volume de receitas é importante, não menos o é o detalhamento da aplicação desses recursos, e este é o foco do próximo tópico.

Destinação das verbas e divulgação da execução orçamentária

A destinação das verbas públicas, se estiver sob os olhares cuidadosos e criteriosos daqueles que são seus verdadeiros donos, ou seja, os cidadãos, é descrita de forma muito clara e esclarecedora por Peter Drucker:

> O governo democrático baseia-se na crença de que a primeira obrigação dos representantes eleitos é defender seus eleitores contra a avidez do governo. Assim, o Estado de verbas políticas corrói cada vez mais as fundações de uma sociedade livre. Os representantes eleitos despojam seus eleitores para enriquecer grupos de interesses especiais e, com isso, comprar seus votos. Isso é uma negação do conceito de cidadania – e está começando a ser visto como tal. O fato de esse comportamento estar corroendo as próprias fundações do governo representativo é demonstrado pelo número decrescente de eleitores que participam das votações e também pelo declínio, em todos os países, do interesse pela função do governo, pela política. Em vez disso, os eleitores votam cada vez mais pensando: "O que posso ganhar com isso". (Drucker, 1999a)

Cabendo, aos cidadãos, portanto, a tarefa de cuidar de seu patrimônio comum, mas não se trata de tarefa fácil.

A burocracia impera e os processos tendem a ser complexos com o intuito de aumentar o controle e de se evitar desvios.

Mas esta complexidade tende a manter o cidadão comum distante deste processo, até pela dificuldade de se entender o que realmente está sendo feito, como está sendo pago, a quem e de que forma.

Os governos devem portanto buscar formas de simplificar a apresentação desses dados de tal forma a favorecer um entendimento o mais amplo possível por parte da sociedade com relação à forma com que os recursos estão sendo empregados.

> A apresentação clara e transparente dos objetivos, dos recursos aplicados e de outras informações necessárias para a compreensão dos processos decisórios é fundamental para que a sociedade possa cobrar resultados e criticar omissões de seus governantes e representantes políticos. (Fowler, 2000)

O simples fato da possibilidade de acesso por parte dos cidadãos ou de entidades da sociedade civil a informações detalhadas sobre as destinações das verbas públicas pode coibir improbidades admi-

nistrativas ou mesmo aplicação dos recursos de forma inadequada pelo receio de punições diretas ou por via das urnas, já que estas informações poderiam ser utilizadas por forças opositoras.

Outra informação importante diz respeito ao comprometimento com despesas correntes que são representadas pelo pagamento de salários dos servidores, materiais de escritório, contas de luz, água, telefone e serviços de manutenção.

Inclui-se, neste estudo, no indicador "1.1.3. Despesas", a efetivação de pagamentos referentes à contratação de obras (toda construção, reforma, fabricação, recuperação ou ampliação, realizada por execução direta ou indireta) e de serviços de terceiros com o fim de atender a toda atividade destinada a obter determinada utilidade de interesse para a Administração, tais como: demolição, conserto, instalação, montagem, operação, conservação, reparação, adaptação, manutenção, transporte, locação de bens, publicidade, seguro ou trabalhos técnico-profissionais (Brasil, 1993) e ainda pagamentos efetuados a título de repasse a instituições ou a pessoas físicas ou jurídicas em função de programas municipais.

Acompanhar de forma direta detalhes sobre como estão se efetivando os pagamentos realizados pela prefeitura pode coibir ou minimizar o uso político na decisão de quem receberá seus valores a receber da prefeitura e em que ordem, possibilidade esta que é identificada pelo indicador "1.1.3.1. Pagamentos efetuados pela administração pública municipal".

Também devem ser acompanhados os desembolsos realizados a título de repasse de verbas a instituições do terceiro setor, para empresas como parte de projetos de incentivo público ou mesmo a pessoas físicas como resultado de programas de apoio às classes mais necessitadas.

Por se tratar de verbas públicas, espera-se que por processo de disponibilização adequado sejam apresentadas informações detalhadas sobre estes repasses com maior nível de importância nos casos em que se tratam de empresas ou mesmo nos casos de instituições de cunho filantrópico.

Mais uma vez a proximidade proporcionada pela esfera municipal facilita a verificação da existência de tais instituições e os resultados de suas ações, podendo-se, assim, avaliar o quão válidos são estes repasses, e por que não buscar por sua efetividade em processos de transparência destas instituições.

Já nos casos de repasses a empresas privadas, como, por exemplo, em projetos de incentivo à criação de empregos ou de manutenção as empresas que estejam passando por dificuldades, em que, por exemplo, aluguéis são pagos pela prefeitura até que as empresas tenham condições de se manter, cabendo nestes exemplos o acompanhamento dos munícipes, a validade de tais custos e ainda se os valores que estão sendo repassados são coerentes com o valor real necessário.

Esses tipos de repasse são apresentados e geridos, na maioria das vezes, por comissões municipais, que têm como finalidade ratificar essas destinações e configurar divulgação de tais gastos, porém, em se tratando se verbas públicas, todos os cidadão devem ter acesso às informações sobre esses repasses.

Para avaliar a disponibilidade desse tipo de desembolso da prefeitura, apresenta-se o indicador "1.1.3.2. Recursos Repassados", tratado de forma independente do indicador 1.1.3.1 em virtude do conjunto específico de informações ligado a cada um deles.

Assim o indicador "1.1.3. Despesas" reflete a resultante dos dois indicadores apresentados 1.1.3.1. e o 1.1.3.2.

Uma vez identificadas as destinações das verbas, se faz necessário conhecer os detalhes de como ocorreram essas transações e este é o foco do próximo tópico.

Processos de aquisição e de contratação

Os processos pelos quais se realizam as compras e contratações de serviços também são de suma importância já que podem, por incompetência ou vício, se transformar em fonte de custos adicionais e desnecessários.

Acompanhar e entender esses processos pode trazer à sociedade civil a possibilidade de minimizar atos lesivos ao erário público e, para que isso seja possível, uma solução bastante viável é a busca por transparência total nesses processos.

Com relação às compras, a Lei 8.666/93 define 'compras' como toda aquisição remunerada de bens para fornecimento de uma só vez ou parceladamente e o acesso detalhado a informações como descrição do produto (com respectivas características que possam interferir no preço), bem como sobre a quantidade adquirida e sobre o fornecedor, pode inibir eventuais superfaturamentos que de outra forma seriam de difícil análise.

Cabe ainda aos cidadãos, e esta ação é facilitada pela proximidade propiciada pela esfera municipal, o acompanhamento da realidade factual das compras realizadas, ou seja, a verificação dentro de seus próprios contextos se as compras realizadas realmente conferem com o que se tem acesso.

Assim, se encontramos, por exemplo, um processo de compra que indica a aquisição de 'n' bancos de jardim com uma determinada característica de qualidade e de preço e em um passeio pela cidade nos deparamos com tais bancos, em quantidade e ou qualidade inferior, cabe manifestar-se, preferencialmente por meio de funcionalidades disponibilizadas pela própria prefeitura, cobrando maiores informações sobre tais disparidades.

Outra vantagem do acesso a estas informações está na possibilidade de acompanhamento da destinação desses bens, colaborando para a sua utilização em prol do bem público ou de acordo com o fim a que foram destinados.

Quantidades adquiridas em proporções exageradas ou que indiquem possibilidade de desvio ou de desperdiço passam a ficar aparentes.

A possibilidade de acompanhamento de informações sobre os processos de compra está identificada pelo indicador "1.2.1. Compras"

A Lei 8666/93 estabelece, ainda, os princípios gerais que disciplinam os contratos administrativos, e as licitações em seu artigo

118 mandam que os Municípios adaptem suas normas ao disposto nesta Lei, em harmonia com o princípio da autonomia, inscrito na Constituição Federal (Szklarowsky, 2002).

O principal processo utilizado pelas administrações municipais no processo de compra é a licitação que será foco da atenção do próximo tópico.

Licitações

Nos processos de aquisição, venda ou prestação de serviços, o procedimento da licitação tem como objetivo proporcionar à administração pública uma forma mais vantajosa, respeitando-se os princípios constitucionais da legalidade, isonomia, impessoalidade, moralidade e publicidade, sendo regulamentado, atualmente, pela Lei 8.666/93 que regulamenta o Art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública. (Brasil, 1993)

Portanto, a disponibilização ampla de dados sobre os processos licitatórios torna-se de fundamental importância para que seja garantida a lisura de atos do poder público, acesso este que é garantido pela Lei 8.666/93 que estabelece claramente que a licitação não será sigilosa, sendo públicos e acessíveis ao público os atos de seu procedimento, salvo quanto ao conteúdo das propostas, até a respectiva abertura e ainda podendo qualquer cidadão acompanhar o seu desenvolvimento, desde que não interfira de modo a perturbar ou impedir a realização dos trabalhos.

A Lei 8.666/93 instituiu, ainda, a realização de licitação por meio das modalidades de concorrência, pregão, tomada de preços, convite, concurso e leilão, definindo os princípios para contratações por meio de dispensa e inexigibilidade de licitação e estabelece os valores-limite para as estimativas de cada modalidade.

A licitação visa garantir a moralidade dos atos administrativos e dos procedimentos da administração pública e deve ser processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da

legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos. (Brasil, 1993)

Baseado nesta importância, um dos aspectos que constituem o índice identifica o nível de utilização das TICs para publicidade de processos licitatórios por meio do indicador "1.2.2. Licitações".

Vale aqui um destaque para a importância do cruzamento de informações, que devem estar, portanto, devidamente disponíveis, já que a licitação de obras e serviços só é possível quando existir previsão de recursos orçamentários que assegurem o pagamento das obrigações decorrentes da realização das obras ou dos serviços a serem executados no exercício financeiro e ainda estabelecidas no Plano Plurianual, conforme estabelece a Lei 8666/93 em seu artigo sétimo:

> § 2º As obras e os serviços somente poderão ser licitados quando:
> I – houver projeto básico aprovado pela autoridade competente e disponível para exame dos interessados em participar do processo licitatório;
> II – existir orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de todos os seus custos unitários;
> III – houver previsão de recursos orçamentários que assegurem o pagamento das obrigações decorrentes de obras ou serviços a serem executadas no exercício financeiro em curso, de acordo com o respectivo cronograma;
> IV – o produto dela esperado estiver contemplado nas metas estabelecidas no Plano Plurianual de que trata o Art. 165 da Constituição Federal, quando for o caso. (Brasil, 1993)

Destaque-se, ainda, a menção à divulgação dada no inciso I: "disponível para exame dos interessados [...]" e no inciso II a preocupação com existência de orçamento detalhado, com as planilhas projetando a composição de todos os custos unitários.

Existem duas hipóteses para que a administração pública não realize o processo licitatório.

Uma delas é o caso de inexigibilidade, quando é impossível promover-se a competição, pois apenas um dos concorrentes reúne qualidades que o tornam único e exclusivo.

Outra hipótese é por meio da dispensa, quando os custos necessários à licitação ultrapassam benefícios que dela poderão ser obtidos.

Cabe, também nas licitações, o cuidado com a divulgação prévia de determinadas informações que podem prejudicar a lisura ou mesmo privilegiar elementos envolvidos em disputa, há de se ter o cuidado com a divulgação das informações, conforme já destaca o Código Penal, em seu Art. 326:

> Art. 326. – Devassar o sigilo de proposta de concorrência pública, ou proporcionar a terceiro o ensejo de devassá-lo:
> Pena – Detenção, de três meses a um ano, e multa. (Brasil, 1940)

Ou ainda conforme determina a Lei 8.429/92 que dispõe sobre as sanções aplicáveis aos agentes públicos nos casos de enriquecimento ilícito em seu décimo primeiro artigo e mais especificamente em seu inciso VII:

> Art. 11º Constitui ato de improbidade administrativa que atenta contra os princípios da administração pública qualquer ação ou omissão que viole os deveres de honestidade, imparcialidade, legalidade, e lealdade às instituições, e notadamente:
> VII – revelar ou permitir que chegue ao conhecimento de terceiro, antes da respectiva divulgação oficial, teor de medida política ou econômica capaz de afetar o preço de mercadoria, bem ou serviço. (Brasil, 1992)

Assim, a existência do processo, bem como seu desenvolvimento, deve ser amplamente divulgado, tendo-se o cuidado de manter sob sigilo as informações relativas à própria disputa entre os participantes, que antes do momento certo, poderiam prejudicar a própria lisura do processo.

Contratos e seus aditivos

Os contratos[3] firmados entre a administração pública municipal e seus fornecedores norteiam as relações, já que se trata de acordo de vontades para o fim de adquirir, resguardar, modificar ou extinguir direitos, e merece especial atenção no que diz respeito à sua publicidade quando se trata de contratos que envolvem a administração pública.

Considera-se contrato todo e qualquer ajuste entre órgãos ou entidades da Administração Pública e particulares, em que haja um acordo de vontades para a formação de vínculo e a estipulação de obrigações recíprocas, seja qual for a denominação utilizada. (Brasil, 1993)

A Lei 8666/93 também disciplina todos os contratos, não importando o nome que se lhes dê, já que a lei é apenas exemplificativa, tais como as obras, serviços, inclusive publicidade, alienações, compras, locações e quaisquer acordos, ajustes, convênios e outros instrumentos semelhantes.

> Art. 1º Esta Lei estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. (Brasil, 1993)

E inclui ainda os convênios, acordos e demais instrumentos celebrados pela Administração, conforme determina em seu artigo 116:

> Art. 116. Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, aos convênios, acordos, ajustes e outros instrumentos congêneres celebrados por órgãos e entidades da Administração.

---

3 Derivado do latim *contractus,* de *contrahere,* o termo contrato possui o sentido de ajuste, convenção, pacto, transação. Expressa, assim, a ideia do ajuste, da convenção, do pacto ou da transação firmada ou acordada entre duas partes ou mais para um fim qualquer, ou seja, adquirir, resguardar, modificar ou extinguir direitos. Traz o vocábulo, por vezes, o sentido de expressar o próprio instrumento em que se elabora o contrato, isto é, o documento escrito em que o contrato se materializou e pelo qual se prova sua existência. (Silva, 2001)

E, ainda, determina esta lei que a minuta do futuro contrato, o seu esboço, deve ser elaborada, na fase da licitação, acompanhando obrigatoriamente o instrumento convocatório, dando-se-lhe a devida publicidade, conforme inciso III do segundo parágrafo do quadragésimo artigo:

> Art. 40. O edital conterá no preâmbulo o número de ordem em série anual, o nome da repartição interessada e de seu setor, a modalidade, o regime de execução e o tipo da licitação, a menção de que será regida por esta Lei, o local, dia e hora para recebimento da documentação e proposta, bem como para início da abertura dos envelopes, e indicará, obrigatoriamente, o seguinte:
> § 2º Constituem anexos do edital, dele fazendo parte integrante:
> III – a minuta do contrato a ser firmado entre a Administração e o licitante vencedor. (Brasil, 1993)

Esses documentos deverão ser previamente examinados e aprovados pela assessoria jurídica da Administração, o mesmo ocorrendo com as minutas de convênios, acordos ou ajustes de qualquer natureza conforme parágrafo único do artigo 38 da Lei 8666/93:

> Parágrafo único. As minutas de editais de licitação, bem como as dos contratos, acordos, convênios ou ajustes devem ser previamente examinadas e aprovadas por assessoria jurídica da Administração. (Redação dada pela Lei n. 8.883, de 1994)

Para eficácia dos contratos administrativos, a lei determina como indispensável a publicidade, ainda que resumida, e ainda estipula prazo para seja feita tal publicação, conforme parágrafo único do artigo 61:

> Art. 61. Todo contrato deve mencionar os nomes das partes e os de seus representantes, a finalidade, o ato que autorizou a sua lavratura, o número do processo da licitação, da dispensa ou da inexigibilidade, a sujeição dos contratantes às normas desta Lei e às cláusulas contratuais.

> Parágrafo único. A publicação resumida do instrumento de contrato ou de seus aditamentos na imprensa oficial, que é condição indispensável para sua eficácia, será providenciada pela Administração até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, qualquer que seja o seu valor, ainda que sem ônus, ressalvado o disposto no Art. 26 desta Lei. (Redação dada pela Lei n. 8.883, de 1994) (Brasil, 1993)

Outro ponto de destaque na questão dos contratos é a utilização da possibilidade de se incluir aditamentos aos contratos, o que confere na prática uma certa flexibilidade ao processo e pode ser utilizada de má-fé ou por incompetência pelo agente público, cabendo portanto o acompanhamento detalhado também desse instrumento que pode modificar prazos e valores inicialmente estabelecidos.

Portanto, fica demonstrada claramente a importância da publicidade e de possibilidade de acompanhamento por parte dos cidadãos e da sociedade civil dos contratos e congêneres firmados pela prefeitura, elemento este também elencado entre os indicadores para mensurar o uso das TICs para disponibilização de informação pela administração pública municipal.

Sobre os funcionários municipais

A participação igualitária de todos os cidadãos nas oportunidades de emprego no setor público é direito inalienável, e uma forma de se garantir esta característica é a transparência total nos processos de seleção e contratação.

E a importância não para apenas na igualdade de condições para ingresso, mas também na questão de indicações não baseadas na competência do candidato (apadrinhamento), que pode ser utilizado como moeda política, não só nas contratações sem concurso, mas em processos de seleção em que há a realização de concurso com possibilidade de violação da imparcialidade no processo de avaliação dos candidatos, ato este previsto na Lei 8429/92: “Art. 11. [...]

V – frustrar a licitude de concurso público;" (Brasil, 1992), como um ato de improbidade administrativa que atenta contra os princípios da administração pública.

Uma gestão pública municipal, baseando-se na necessidade de transparência e licitude de seus processos de contratação de pessoal deve buscar, inicialmente, mecanismos de disponibilização de informações sobre as oportunidades que são abertas para seus quadros de colaboradores.

Divulgar 'amplamente' as oportunidades de trabalho no funcionalismo municipal, não se restringindo apenas à divulgação estabelecida pela legislação, permite que se dê oportunidade, ou ao menos a informação sobre ela, a todos os munícipes e ainda possibilita que se realize um processo de seleção com uma gama maior de opções podendo obter maior eficiência no processo de escolha, obtendo-se profissionais mais bem preparados.

Para verificar o nível de uso das TICs nesta questão, propõe-se o indicador "1.3.1. Oportunidades de Emprego".

Uma vez realizada a divulgação das oportunidades de emprego no serviço público municipal, cabe estabelecer um conjunto de medidas para que o processo de realização dos concursos transcorra da forma mais transparente possível, com a divulgação ampla de informações sobre concursos previstos, em andamento e concluídos, e informações complementares, como textos das provas, gabaritos e listas de aprovados.

Deve-se buscar, ainda, a disponibilização de opção para inscrição para participação nos concursos pela própria Internet.

Dessa forma os munícipes podem acompanhar todo o processo, sendo esta funcionalidade prevista pelo indicador: "1.3.2. Concursos (acompanhamento)".

Após divulgação das oportunidades e do processo de seleção e concursos, cabe divulgar o processo de contratação e alocação de funcionários pelas administrações públicas, para que se minimize pela exposição o uso de processos de seleção para contratação de funcionários que na verdade serão alocados em setores ou mesmo

funções diferentes, apenas para justificar e ou viabilizar sua entrada no serviço público, vindo posteriormente a ocupar cargos superiores.

A disponibilização dessas informações podem ajudar, também, na identificação do perfil de contratações que estão sendo realizadas para os cargos de confiança, minimizando o uso político deste recurso ou mesmo expondo casos de nepotismo.

Para avaliar o nível de uso das TICs no processo de acompanhamento dessas informações propõe-se o indicador: "1.3.3. Contratação de Pessoal".

O resultado desses três indicadores se reflete no indicador de nível hierárquico superior: "1.3. Ofertas de Emprego".

Divulgando dados sobre o município

Divulgar a cidade não só para os munícipes, mas também no âmbito da Internet é tarefa a ser cumprida pela administração pública municipal.

Internamente (aos próprios munícipes), com o intuito de garantir-lhes possibilidade de participação nas questões locais e subsidiando-os com dados para que possam participar de forma mais ativa nas decisões e ainda podendo atuar no controle e acompanhamento da desenvoltura da administração municipal, ampliando ainda as possibilidades de os munícipes participarem dos eventos locais.

Externamente, com o intuito de trazer visibilidade ao município que com isso pode ganhar interessados em investir ou mesmo em vir a morar nele, ampliando, ainda, principalmente nos casos de municípios com vocação turística, sua atratividade.

Destaca-se neste aspecto que, com relação às notícias do município, considerou-se esta uma tarefa que pode ser executada, de forma mais eficiente, pela própria imprensa local, e que realizada pela própria prefeitura poderia consumir recursos e até mesmo ter uso político em seu processo editorial.

Fundamental para o planejamento a longo prazo e também para nortear decisões da gestão pública municipal, o Plano Diretor, os documentos gerados durante sua elaboração e ainda o processo de

fiscalização de sua execução devem ser alvo de grande esforço de divulgação, conforme já destacado no capítulo 2, tópico "Divulgando planos, programas e ações".

E para avaliar este quesito, propõe-se o indicador "1.4.1. Plano Diretor".

Na Lei 10.257/01, que regulamenta os artigos 182 e 183 da Constituição Federal de 88 que tratam da política urbana, em seu artigo quarto, que trata dos instrumentos utilizados na política urbana, como os citados no indicador "1.4.2. Instrumentos relativos à Política Urbana", determina a necessidade de publicidade de tais documentos em seu parágrafo terceiro:

> Art. 4º [...] § 3º Os instrumentos previstos neste artigo que demandam dispêndio de recursos por parte do Poder Público municipal devem ser objeto de controle social, garantida a participação de comunidades, movimentos e entidades da sociedade civil. (Brasil, 2001)

Na questão da definição da Política Urbana destacamos, ainda, os Instrumentos relativos à Política Urbana (conforme Lei 10.257/01), que são alvo do indicador 1.4.2.:

– disciplina do parcelamento, do uso e da ocupação do solo;
– zoneamento ambiental;
– planos, programas e projetos setoriais;
– planos de desenvolvimento econômico e social;
– contribuição de melhoria;
– incentivos e benefícios fiscais e financeiros;
– desapropriação;
– servidão administrativa;
– limitações administrativas;
– tombamento de imóveis ou de mobiliário urbano;
– instituição de unidades de conservação;
– instituição de zonas especiais de interesse social;
– concessão de direito real de uso;
– concessão de uso especial para fins de moradia;
– parcelamento, edificação ou utilização compulsórios;

– usucapião especial de imóvel urbano;
– direito de superfície;
– direito de preempção;
– outorga onerosa do direito de construir e de alteração de uso;
– transferência do direito de construir;
– operações urbanas consorciadas;
– regularização fundiária;
– assistência técnica e jurídica gratuita para as comunidades e grupos sociais menos favorecidos;
– referendo popular e plebiscito;
– estudo prévio de impacto ambiental (EIA)
– estudo prévio de impacto de vizinhança (EIV). (Brasil,2001)

Tais instrumentos mereceriam por si só um indicador individual para cada um, o que acarretaria um aumento no número de indicadores e consequentemente de custo e complexidade para aplicação do modelo ora proposto (vide comentário sobre este indicador no tópico "Proposta de continuidade", no capítulo 5).

Decidiu-se agrupar esses elementos em um único indicador "1.4.2. Instrumentos relativos à Política Urbana" que considera como parâmetro a disponibilização de pelo menos cinco itens dos 26 apresentados na lista acima, considerando que o Plano Diretor e o Orçamento foram retirados dessa lista e identificados em itens específicos, considerou-se que aproximadamente um quinto dos elementos estando disponível torna satisfatório o esforço de divulgação da prefeitura.

Para que os cidadãos possam acompanhar de forma adequada a performance dos serviços prestados pela administração municipal, ou ainda para que indivíduos ou empresas de outros municípios tenham ideia do potencial de atendimento do município, é necessário que seja feita uma ampla divulgação dos recursos humanos, de equipamentos e máquinas disponíveis para que o serviço público seja realizado.

Assim, propõe-se que sejam disponibilizadas informações sobre o total de funcionários, onde estão alocados e sob que estrutura organizacional, permitindo uma visão do potencial de recursos humanos disponíveis e de que forma.

Espera-se ainda que sejam disponibilizados nomes dos funcionários que ocupam cargos estratégicos e que sejam responsáveis por interagir com elementos externos, sejam eles munícipes, visitantes ou mesmo empresas, incluindo, ainda, forma de contatá-los, como ramais e ou endereços eletrônicos específicos.

Para identificar a disponibilização dessas informações propõe-se o indicador "1.4.3.1. Funcionários, alocação e organograma".

Com relação à estrutura de máquinas e equipamentos disponíveis, a disponibilização de informações pode agregar a possibilidade de acompanhamento, pelos munícipes, de sua utilização, bem como de acompanhamento de processos de compras referentes aos mesmos e ainda a cruzamento com as informações sobre as filas de atendimentos de serviços solicitados.

Espera-se a disponibilização de informações sobre as máquinas e equipamentos que a prefeitura possui, sua situação atual e preferencialmente sua alocação em projetos ou obras específicas. E para avaliar a disponibilização dessas informações pode-se utilizar o indicador "1.4.3.2. Máquinas e Equipamentos disponíveis".

Além de recursos humanos e de máquinas e equipamentos disponíveis, propõe-se a divulgação ampla dos imóveis utilizados pela prefeitura, que pode ter sua disponibilidade de informações mensurada pelo indicador "1.4.3.3. Imóveis à disposição", que em função do conjunto de informações específicas de cada um merece uma divisão entre próprios e alocados.

Sobre os imóveis próprios espera-se a divulgação de informações sobre sua situação e utilização atual, permitindo um acompanhamento do uso destes recursos pela sociedade, e ajudando na participação dos cidadãos em decisões sobre a compra, construção ou mesmo alocação de outros imóveis. Para a disponibilização destas informações propõe-se o indicador "1.4.3.3.1. Imóveis Próprios".

Já a disponibilização de informações sobre os imóveis alocados pela prefeitura, sua situação atual, valor e prazo de locação e sua utilização podem ajudar a sociedade a ter um acompanhamento mais próximo deste centro de custo que pode ser utilizado como forma de desviar recursos pela alocação de imóveis a preços acima do mercado

ou mesmo desnecessariamente quando subutilizados ou para fins que podem ser atendidos por imóveis que a prefeitura já possui ou tem à disposição.

E com a possibilidade de cruzamento com as informações do item sobre imóveis próprios, ganha ainda mais importância.

Estas informações estão relacionadas ao indicador "1.4.3.3.2. Imóveis Alocados".

Temos, então, como resultado destes três indicadores: "Funcionários, alocação e organograma", "Máquinas e Equipamentos disponíveis" e "Imóveis à disposição" uma visão geral da estrutura que a prefeitura possui para desempenhar suas tarefas e o resultado destas três funcionalidades se reflete no indicador "1.4.3. Estrutura", que sintetiza o esforço de disponibilização de informações sobre a estrutura operacional da prefeitura.

Com relação aos eventos que ocorrem na cidade, é de interesse de todos que o processo de divulgação desses eventos tenha no poder público local um canal de comunicação que dê relevância ao evento e que auxilie na divulgação do evento tanto de forma local como regional.

Para o caso de municípios com vocação turística, esse tipo de apoio tem uma importância ainda maior, já que a divulgação do evento pode contribuir também para a divulgação do próprio município.

Em virtude de suas informações específicas, dividiu-se o processo avaliação desta funcionalidade de divulgação de eventos em dois indicadores: "1.4.4.1. Eventos Culturais" e "1.4.4.2. Eventos Esportivos".

Cabe, ainda, destacar a importância da divulgação de campanhas e atividades especiais que é mensurada por um indicador específico: "1.4.4. Calendário Municipal".

Esses três indicadores podem servir de ponto central de referência para as atividades e eventos programados para o município, permitindo que os responsáveis pela organização e definição de tais datas possam se planejar de forma mais adequada, evitando coincidências de datas e ajudando no planejamento de uso de espaços públicos.

Esses três indicadores têm seus resultados agrupados no indicador: "1.4. Dados sobre a cidade".

3
Solicitando e acompanhando serviços prestados ou sob responsabilidade das administrações municipais

A administração pública municipal, em sua busca pelo bem público[1], não pode prescindir de uma interação mais direta com a sociedade, seja para permitir que as solicitações e o acesso aos serviços prestados pela prefeitura, ou sob responsabilidade dela, seja para contar com o poder fiscalizador do acompanhamento da própria sociedade em relação ao atendimento que é realizado em atendimento a esta interação.

A própria sociedade pode colaborar com os agentes públicos, acompanhando os pedidos que são feitos, as respostas obtidas e os atendimentos realizados.

A facilitação do acesso e do processo de solicitação de serviços, com a devida transparência, pode colaborar para uma redução de

---

1 O bem comum, finalidade de toda a sociedade, será particular ou público. O primeiro se reporta imediatamente a interesses particulares, enquanto o segundo se reporta ao interesse geral sem referência a indivíduos, a categorias sociais e a comunidades particulares, tendo então em conta por sua vez as gerações atuais e as gerações futuras. Assim, tudo quanto interessar a uma vida melhor, à ordem social e à civilização dos indivíduos, implicando o seu aperfeiçoamento físico, moral e intelectual, tudo isso constitui bem público, consubstanciando, em última palavra, o conjunto dos fins estatais. Em se tratando de Estado, a expressão bem público é preferível à bem comum, porque ela precisa que o bem comum em jogo é o bem comum público. (Menezes, 2005)

vícios nestes procedimentos, como a questão de tratamento diferenciado de "amigos" ou mesmo desestimulando a ocorrência de eventuais tentativas de se corromper o processo.

Os próprios envolvidos, interessados no acompanhamento por estarem aguardando determinado serviço ou resposta, podem atuar, desde que viabilizado e devidamente divulgada esta possibilidade, como agentes fiscalizadores, colaborando com a administração no acompanhamento destes processos.

Esta interação transparente pode contribuir também para a visibilidade das ações realizadas pela administração pública municipal, colaborando como agente motivador de desempenho e resultados por parte dos servidores municipais e seus respectivos setores de atuação.

A sociedade deve ter meios de:

a) acompanhar quais são os serviços disponíveis, como solicitar detalhes sobre eles;
b) visualizar eventuais custos para o usuário;
c) verificar as listas de solicitações em aberto, a ordem em que foram realizadas e se possível prazos estimados para atendimento;
d) listar quais as solicitações já atendidas e em que prazo;
e) conhecer o fluxo de informações envolvido no processo de solicitação de cada serviço, com identificação dos responsáveis pelo encaminhamento, documentos e informações necessários, pré-requisitos para atendimento e respostas esperadas em cada fase de execução.

A Constituição de 1988 em seu Art. 5º inciso XXXIV destaca:

> Art. 5º XXXIV – são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:
> a) o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;
> b) obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal. (Brasil, 1988)

Portanto, além de serviços públicos, como a coleta de lixo ou a manutenção de uma via pública, o cidadão tem direito de buscar nas administrações públicas outros serviços, como obtenção de certidões e informações para esclarecimento de situações de interesse pessoal.

E todo esse processo de interação entre a sociedade e o poder público municipal precisa se adequar a nova realidade, em que o uso de TICs, permeando setores dos mais diversos da nossa sociedade e de nossas atividades, facilita a interação e permite transparência a um custo muito baixo, já que na maioria das vezes a gestão das informações internas já se encontra registrada em um suporte digital e, portanto, próxima de um processo de adequação para que elas sejam utilizadas em uma plataforma que permita transparência em todas as fases da interação entre a administração pública e aqueles que solicitam, e este é o foco do próximo tópico.

Serviços públicos e suas fases passíveis de acompanhamento

A gestão municipal, no cumprimento de suas funções administrativas, deve atender às demandas da sociedade de forma transparente e igualitária, buscando atender a todas as solicitações por meio de filas que não possam ser administradas com fins políticos ou mesmo por meio de pagamentos de "propinas".

Para administrar o atendimento às demandas e controlar todas as fases do processo de solicitação, pode-se contar com o apoio da própria sociedade, desde que o maior número possível de informações esteja disponível de forma interativa e clara.

Assim, desde o início do processo, em que alguém realiza uma solicitação de um determinado serviço, deve haver o registro desta solicitação; registro este feito de tal forma que possa ser recuperado posteriormente por meio, por exemplo, de um número único de protocolo que garante ao solicitante que o registro foi realizado e ainda fornece uma chave simplificada para acessá-lo.

Em um segundo momento, espera-se que esta solicitação tenha uma resposta a ser obtida a partir de análise de sua validade, indicando se a solicitação será executada ou recusada.

Esta resposta pode ser disponibilizada ao solicitante de forma ativa ou passiva, ou seja, por meio de envio de mensagem eletrônica para endereço do solicitante ou disponibilizando tal informação em extrato sobre a solicitação disponível para consulta para o solicitante.

Para o caso de ser considerada como válida, espera-se que seja informada data prevista para sua execução, preferencialmente data máxima para execução, bem como informações adicionais pertinentes.

Para o caso de não ser considerada como válida, o solicitante deve ser informado sobre o motivo de tal filtro com o maior número possível de informações, para que ele possa providenciar eventuais complementos à solicitação ou ter pleno conhecimento do motivo da não possibilidade do atendimento.

Para esta resposta, espera-se que exista informação clara, já no momento da solicitação, sobre o tempo previsto para que o solicitante tenha acesso a ela ou preferencialmente um prazo máximo para que a resposta seja dada.

Uma vez feita a solicitação e informado o planejamento de sua execução, cabe a disponibilização de informações sobre sua execução, e agregará valor ao processo se for possível ao solicitante registrar *feedback* sobre os resultados obtidos e se a solicitação já pode realmente ser considerada como atendida.

Sugestões sobre possíveis melhorias no processo de interação e mesmo sobre a execução do serviço podem ser obtidas ainda durante o processo de interação, criando, assim, um ciclo de melhoria contínua.

A transparência durante todo esse processo é fundamental, desde o momento da solicitação em que havendo a possibilidade de visualização, quando couber, da fila de pendências para aquele serviço, a situação de demais pendências e o tempo médio que tais pendências têm sido atendidas, permite ao solicitante uma visão antecipada de viabilidade de sua solicitação e ainda um planejamento baseado nesses dados.

Essa visualização da fila permite que os próprios solicitantes passem a atuar de forma ativa no acompanhamento e cobrança por uma gestão igualitária desta fila, minimizando o uso irregular destas filas.

A motivação será o próprio interesse do solicitante que agora precisa do seu atendimento e, de posse destes dados, pode cobrar uma postura ética de quem os gerencia.

O fato de estarem expostos os dados sobre a sequência de atendimento, por si só, também pode coibir outras formas de uso inadequado de equipamentos em tarefas não agendadas ou mesmo não previstas nas filas de pendências, provocando um controle adicional de ações realizadas pela prefeitura.

A disponibilização dessas informações pode ser um fator motivador ao próprio servidor público que terá o volume de tarefas realizadas apresentadas à sociedade, bem como pode inibir aqueles que pouco fazem.

Os bons gestores também ganharão com esta transparência, uma vez que a boa administração das pendências e o volume de trabalhos realizados passará a estar disponível dando visibilidade a esta eficiência.

Identificar processos de solicitação de serviços para que se possa avaliar o uso das TICs na interação é o foco do próximo tópico.

Usando TICs na interação para obtenção de documentos e serviços

Não só o deslocamento físico até o local da prefeitura ou ponto de atendimento pode ser evitado, como também as idas e vindas dos que necessitam de determinados documentos e que em função de informações incompletas ou mesmo documentos necessários que não foram entregues podem ser minimizados com um processo de interação para estas solicitações.

Espera-se que estejam disponíveis todas as informações sobre cada um dos documentos que podem ser solicitados e, para efeito de elaboração do modelo proposto, buscou-se identificar os documentos mais encontrados nos sítios pesquisados (Apêndice B).

Assim, identificou-se uma série de alvarás dos quais os três mais encontrados estão refletidos nos indicadores: "2.1.1.1. Alvará de Funcionamento", "2.1.1.2. Alvará de Construção" e "2.1.1.3. Alvará de Publicidade", que possuem seus critérios de análise e que têm como resultado comum o indicador: "2.1.1.Alvarás".

Da mesma forma foram criados dois indicadores para as certidões de negativa de tributos e de valor venal de imóveis que estão referenciados nos indicadores: "2.1.2.1. Negativa de Tributos" e "2.1.2.2. Valor Venal", que possuem também seus critérios de análise e que têm como resultado comum o indicador: "2.1.2. Certidões".

Estes dois indicadores, alvarás e certidões, têm seus resultados refletidos de forma única no indicador "2.1. Solicitação de Documentos".

Esses indicadores têm em comum a estrutura de seus critérios que estabelecem que no nível 3 existam informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a solicitação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta e ainda propõem que seja disponibilizada informação sobre o limite de tempo máximo para retorno ao solicitante.

Para o nível 4, esses indicadores definem que deve ser disponibilizado acompanhamento de solicitações realizadas por outros usuários, com informações como: data de entrada e de atendimento e situação da solicitação.

Já para o nível 5, o conjunto de indicadores de solicitação de documentos tem como critério a possibilidade de envio posterior de informações atualizadas sobre a funcionalidade específica via mensagem eletrônica para o endereço a ser informado pelo cidadão.

Para a solicitação de serviços, foram identificados cinco indicadores, por meio do mesmo procedimento utilizado para identificar os indicadores sobre obtenção de documentos, sendo eles: "2.2.1. Solicitação de Serviços de Água", "2.2.2. Solicitação de Serviços de Luz e Energia Elétrica", "2.2.3. Solicitação de Serviços de Esgoto", "2.2.4. Solicitação de Serviços de Coleta de Lixo" e "2.2.5. Solicitação de Serviços de Manutenção".

O resultado agrupado desses cinco indicadores origina o indicador "2.2. Solicitação de Serviços" que tem em seus critérios especificidades nos níveis de 3 a 5.

Para o nível 3, esses indicadores definem como necessária a disponibilização de informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a solicitação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta e propõem, ainda, que seja agregada informação sobre o limite de tempo máximo para retorno.

No nível 4, a necessidade definida e a disponibilização do conjunto de solicitações enviadas pelos usuários, a situação de cada uma, ou seja, a fila de pendências de cada serviço e as respectivas respostas geradas pela administração para os solicitantes.

Já para que seja considerado como de nível 5, a necessidade especificada foi a possibilidade de envio de informações (dúvidas, sugestões ou críticas) pelos solicitantes à administração sobre o atendimento recebido e ou sobre o serviço prestado e obtenção das respectivas respostas emitidas pela administração para os solicitantes, tudo isso de forma aberta e transparente, permitindo que qualquer um possa acompanhar essas trocas de informações de forma direta.

Considera, ainda, necessária a opção de usuários cadastrarem endereços para recebimento de informações sobre atualizações posteriores via mensagem eletrônica.

Pode-se, ainda, buscar outras respostas das administrações municipais por meio de interação via TICs, e este é o foco do próximo tópico.

Usando TICs para obtenção de outras solicitações

A gama de possibilidades de interação com a administração pública municipal é muito grande, e identificou se outras interações que podem ser mensuradas, como, por exemplo, a solicitação de consultas ao Procon, que pode ser mediada pelo sítio da prefeitura e colabora com o atendimento ao cidadão na busca por seus direitos nas relações com as empresas. Esta funcionalidade foi identificada pelo indicador "2.3. Consulta ao Procon".

Outra funcionalidade de suma importância para o cidadão e sua relação com a administração municipal é a solicitação de registro de reclamações ou de denúncias sobre a administração municipal, que foi identificada por meio de dois indicadores: "2.4.1. Registro de Reclamações" e "2.4.2. Registro de Denúncias".

O resultado desses dois indicadores se agrupam para formar o indicador: "2.4. Ouvidoria".

Esses dois indicadores têm em seus critérios especificidades principalmente nos níveis 4 e 5, e para que seja considerada de nível 4, a funcionalidade deve incluir a disponibilidade do conjunto de solicitações enviadas pelos usuários, a situação de cada uma e os respectivos retornos (resultados ou ações).

Já para que seja considerado como de nível 5, definiu-se a necessidade de que seja possível troca de informações entre os cidadãos e a administração sobre os resultados obtidos de forma compartilhada, e, ainda, a existência da opção de cadastro de usuários para recebimento de informações via mensagem eletrônica sobre atualizações posteriores.

Existem, ainda, as situações em que as informações disponibilizadas pelo sítio municipal, conforme definido na dimensão um, não atendem a necessidade do cidadão e surge então a necessidade de que seja realizada uma solicitação sobre informações específicas, solicitação esta que está referenciada pelo indicador "2.5. Solicitação de informações específicas".

Melhorar um determinado processo ou utilizar de forma mais adequada um determinado recurso são apenas exemplos de ideias que podem surgir para qualquer cidadão e, assim, como em muitas empresas, a preocupação com a obtenção dessas ideias pode contribuir muito para a eficiência da administração.

Uma forma básica de participação é a caixa de sugestões que permite acesso direto e totalmente aberto aos responsáveis pelas decisões (Simões, 2001) e que com a utilização dos recursos de TICs podem ser agora visualizadas horizontalmente e acompanhadas com relação à resposta dada pelo poder público, dando visibilidade (se desejada) ao autor da sugestão e também e principalmente à própria sugestão

que pode servir de base para novas ideias e, assim, novas sugestões alimentando um círculo virtuoso de colaborações.

Para avaliar esta funcionalidade em que se registra e se possibilita o compartilhamento de sugestões enviadas foi proposto o indicador "2.6. Caixa de Sugestões".

Todos esses indicadores descritos neste capítulo são agrupados para resultar em um indicador síntese que é o "2. Interação para obtenção de Serviços" e que reflete o resultado da dimensão dois do modelo proposto e que será detalhado em suas duas dimensões no próximo capítulo.

4
Modelo de mensuração de uso das TICs na Interação entre administrações municipais e a sociedade

Em virtude da complexidade e amplitude dos aspectos ligados ao processo de interação entre a administração pública municipal e a sociedade, para atender ao objetivo proposto, fez-se necessário um processo de abstração para identificação dos aspectos relevantes para esta mensuração, resultando, assim, em um modelo específico, composto por indicadores identificados para duas dimensões de funcionalidades a serem verificadas.

> [...] um modelo é uma criação cultural, um "mentefato", destinada a representar uma realidade, ou alguns dos seus aspectos, a fim de torná-los descritíveis qualitativamente e, [...] que permitem vislumbrar características essenciais de um domínio ou campo de estudo. (Sayão, 2001)

Conforme descrito nas seções 3 e 4, as funcionalidades identificadas e convertidas em indicadores, que formam o modelo proposto, são resultado de um processo de abstração, comum na construção de modelos, em que características que não se referem diretamente aos objetivos buscados foram desprezadas ou abandonadas, em função da maior inteligibilidade ou facilidade de compreensão (Sayão, 2001).

Os indicadores propostos neste estudo buscam avaliar o nível de disponibilização de informações públicas por meio do uso de TIC's

pelas administrações municipais e o nível de interatividade destas administrações em relação à sociedade nos processos de obtenção de serviços públicos, permitindo assim a elaboração de um índice de uso das TIC's nestes objetivos e possibilitando o acompanhamento deste uso ao longo do tempo e em comparação a outros municípios.

Para avaliação de cada indicador, foi elaborado uma descrição de critérios específicos, evitando-se a utilização de elementos subjetivos que possam gerar ambiguidades nos resultados obtidos.

Esses indicadores tratam de fatores que ocorrem na prática, ao invés de perguntar sobre os requisitos que possam estar na lei.

Foram formulados buscando-se capturar de forma fácil funcionalidades observáveis e reproduzíveis.

Com relação ao local em que foram encontradas as funcionalidades, apresenta-se no Apêndice B uma lista com os sítios analisados e que foram fonte dos exemplos de funções identificadas.

No entanto, decidiu-se que não seria registrada a ligação direta entre a funcionalidade encontrada e os respectivos sítios.

Esta decisão se baseou na premissa de que o modelo deve ser aberto e desconectado de qualquer relação de "paternidade" desta ou daquela funcionalidade por parte das prefeituras analisadas.

Além da possibilidade de uso político de tal relação direta, considerou-se o fato de que iniciativas na área pública devem ser compartilhadas de tal forma que se evite o retrabalho ou o uso de recursos, já tão escassos, na elaboração de diferenciações baseadas unicamente na busca de ineditismos a serem utilizados com finalidade política.
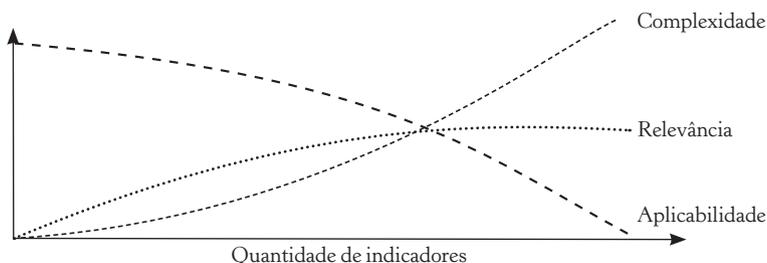
Gráfico 1. Relação entre complexidade de elementos utilizados na elaboração do índice e sua aplicabilidade.

É esperado que surjam críticas com relação à incompletude de resultados iniciais que irão advir do índice resultante do modelo proposto em consequência do número reduzido de indicadores utilizados.

Porém, conforme Sayão (2001):

> [...] os modelos têm graus variáveis de probabilidade de aplicação e um alcance limitado de condições sobre as quais se aplicam. Os modelos de maior sucesso possuem alta probabilidade de aplicação e extensa gama de condições sob as quais aparecem apropriados. Com efeito, o valor de um modelo é muitas vezes diretamente relacionado ao seu nível de abstração.

Portanto, é preciso levar em consideração a necessidade de se estabelecer um conjunto inicial de indicadores para este modelo que tenha uma boa relação entre grau de aplicabilidade (vide Gráfico 1) e eventuais custos ligados à complexidade que permita sua viabilidade em relação à relevância dos resultados obtidos.

Ou ainda conforme Capra (1983):

> O que torna a ciência tão bem-sucedida é a descoberta que podemos utilizar aproximações. Se nos satisfizermos com uma 'compreensão' aproximada da natureza podemos descrever grupos selecionados de fenômenos, negligenciando outros que se mostrem menos relevantes. Assim podemos explicar muitos fenômenos em termos de poucos e, consequentemente, compreender diferentes aspectos da natureza de forma aproximada, sem precisar entender tudo ao mesmo tempo [...] o erro envolvido na aproximação é, não raro, suficientemente para tornar significativa essa aproximação. (Capra, 1983 apud Sayão, 2001)

Assim, para o modelo apresentado, buscou-se um ponto de partida que leve em consideração uma aproximação que seja suficiente para manter a relevância dos resultados sem tornar a aplicação do modelo inviável.

Um requisito para a definição da estrutura do modelo foi a busca por um processo que excluísse a necessidade de participação

da administração municipal durante o processo de análise, de tal forma que seja considerado processo de apresentação temporária de determinada funcionalidade, somente para efeito de mensuração, ou mesmo a ocorrência de pressão sobre aquele que estiver incumbido da tarefa de analisar.

Outra preocupação que norteou o processo de identificação dos indicadores foi a possibilidade de aplicação em municípios de qualquer tamanho (considerando para a questão do tamanho o volume de receitas disponíveis), filtrando funcionalidades que tenham como pré-requisito o uso intenso de tecnologia em processos internos que pudessem vir a inviabilizar o atendimento do indicador em sua totalidade por municípios com pouca capacidade de investimento e portanto tirando a possibilidade de serem comparados aos demais municípios.

Portanto, para o modelo aqui proposto foi considerada mais importante a vontade política e capacidade de realização que a aplicação de tecnologia pela tecnologia.

Há de se considerar que o custo da implementação de novos recursos de TICs cai ao longo do tempo, e por isso a recomendação de que este modelo seja atualizado periodicamente pelo grupo gestor conforme descrito na introdução.

Uma vez caracterizado o modelo cabe analisar quais serão os indicadores que irão compô-lo, e este é o foco do próximo tópico.

Identificando os indicadores

O processo de identificar quais aspectos poderiam ser analisados com a definição de indicadores específicos se deu por meio de pesquisa bibliográfica, baseada principalmente na legislação pertinente e por meio de análise de sítios de prefeituras com base nos conceitos utilizados pela Ciência da Informação, aplicados sobre o conjunto de aspectos encontrados na pesquisa sobre os elementos que se fazem necessários para a ampla transparência na gestão da coisa pública e levando-se em conta as funcionalidades proporcionadas pelos recursos tecnológicos atualmente disponíveis e de utilização viável.

Estes sítios, listados no Apêndice B, representam prefeituras de diferentes tamanhos e características (população e poder de investimento) e foram selecionados em parte por meio de referências encontradas em notícias veiculadas na grande mídia, que destacavam iniciativas diferenciadas ou mesmo por gestão inadequada do erário público, e em parte por sorteio entre municípios, com base em listagem disponibilizada pelo IBGE, independentemente do tamanho (aqui considerado o número de habitantes).

Para facilitar a análise dos resultados obtidos pela mensuração, as funcionalidades foram classificadas em duas dimensões: a primeira com funcionalidades para a disponibilização de informações públicas e uma segunda para identificar as funcionalidades para interação nos processos de solicitação e acompanhamento de serviços públicos.

Esta divisão permite que sejam feitas análises diferenciadas em função de cada dimensão facilitando uma compreensão mais detalhada de pontos de maior necessidade ou mesmo de resultados mais positivos.

Os próprios indicadores estão, quando necessário, divididos em níveis hierárquicos mais detalhados, permitindo que aqueles que apresentam maior volume de aspectos a serem analisados sejam obtidos pelo resultado de conjuntos de indicadores de nível mais detalhado, como, por exemplo, o caso do indicador "1.1. Informações Financeiras", que é formado pelos indicadores: "1.1.1. Orçamento", "1.1.2. Receitas" e "1.1.3. Despesas". Por sua vez, o indicador "1.1.1. Orçamento" é composto pelos indicadores "1.1.1.1. Plano Plurianual – PPA", "1.1.1.2. Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO" e "1.1.1.3. Lei Orçamentária Anual – LOA" (vide Quadro 1), que são os indicadores de nível mais detalhado e que terão portanto seus próprios critérios de análise.

Para identificar funcionalidades relacionadas à disponibilização de informações públicas, foi mantido o foco naquelas que permitiam o acompanhamento e transparência das decisões dos agentes públicos por meio de mecanismos de recuperação e suas características.

Uma característica que mereceu destaque na análise das funcionalidades analisadas foi a da autonomia dos cidadãos ou interessados durante o processo de interação com o recurso desejado.

Foram desconsiderados processos em que se exigia a ação direta ou indireta da administração pública na obtenção de informações, como, por exemplo, a necessidade de preenchimento de requerimentos para obtenção de determinados dados ou a exigibilidade de identificação direta do requerente para obtenção de dados gerais e que não apresentavam requisitos de privacidade.

Dessa forma buscou-se minimizar a possibilidade de interferência de agentes públicos no processo de acesso às informações, reduzindo a gama de possibilidades de ações defensivas por parte dos envolvidos na gestão pública, como a utilização de justificativas de não apresentação de determinados dados por causa de dificuldades de ordem tecnológica ou mesmo a utilização de ações de pressão política ou social sobre aquele que busca por determinadas informações.

Com relação à dimensão da disponibilização de funcionalidades para interação com a administração pública, buscou-se identificar quais são os serviços, eventuais etapas e pontos de controle com o intuito de identificar a possibilidade de utilização de recursos da Tecnologia da Informação e Comunicação no processo de solicitação de tais serviços.

Essas funcionalidades podem evitar que aqueles que necessitam do serviço tenham que se deslocar até os respectivos órgãos responsáveis pelos serviços, e ainda facilitam o registro e transparência de tais solicitações.

Outra contribuição esperada destas funcionalidades é a possibilidade do interessado em acompanhar em que ponto do processo está sua solicitação e, ainda, espera-se a possibilidade de acompanhamento do andamento da sua solicitação em relação às demais, diminuindo a possibilidade do uso político da sequência do atendimento ou mesmo da gestão ineficiente das filas de atendimento dos serviços solicitados.

Pode-se, ainda, realizar análise de performance da gestão da estrutura disponível na prefeitura na execução dos serviços, bastando para isso que se verifique o conjunto de serviços realizados tendo em vista equipamentos e funcionários disponíveis, informações estas que podem ter sua disponibilização mensurada por indicadores da dimensão apresentada no Quadro 1.

Na localização do endereço dos sítios a serem analisados buscou-se, primeiramente, o endereço padrão utilizado pelas administrações municipais que é: www.municipio.uf.gov.br, sendo portanto identificado o nome do município e do estado a que pertence. Partiu-se deste formato padrão como primeiro endereço para se localizar o sítio da prefeitura e como padrão que tende a ser utilizado pelos usuários pela simplicidade e por tornar desnecessária a memorização de endereços mnemônicos.

Em um segundo passo realizou-se uma busca por meio de ferramenta de busca, para identificar formatos secundários como, por exemplo, o caso do sítio, [http://www.pmnf.rj.gov.br] da Prefeitura de Nova Friburgo.

Em um terceiro passo, buscou-se por sítios alternativos mantidos por empresas ou entidades que oferecem esse tipo de serviço às prefeituras, aspecto este que é considerado nos critérios de avaliação dos indicadores do modelo aqui proposto.

Cabe destacar situações como a encontrada no caso do município de Santa Salete do estado de São Paulo, que mantém seu sítio, enquanto da realização deste estudo, em um sítio terceirizado: www.portalpublico.com/pmsantasalete, porém, como o endereço normal: www.santasalete.sp.gov.br aponta para o segundo endereço foi considerado o caminho padrão, já que este pôde ser utilizado diretamente para acesso, não sendo, nestes casos, relevante o servidor em que está alocado, já que esta é uma questão tecnológica.

Uma vez identificado o sítio a ser analisado, buscou-se um mapeamento de funcionalidades presentes no sítio e que fossem relevantes ao processo de mensuração proposto, identificando-se características da funcionalidade e a aplicabilidade dos critérios identificados até então para aspectos similares.

Para os casos de funcionalidades já mapeadas verificava-se a aplicabilidade dos critérios estabelecidos e eventuais ajustes ou melhorias.

Para os casos de funcionalidades ainda não mapeadas e identificadas como relacionadas a uma das duas dimensões propostas (disponibilização de informações e interação para obtenção de serviços públicos) adicionou-se esta funcionalidade à lista de indicadores e

passou-se a avaliação da aplicabilidade dos critérios de avaliação e eventuais ajustes necessários.

A partir destas fases iniciais e com base na pesquisa bibliográfica, as funcionalidades encontradas e consideradas relevantes foram registradas como indicadores que compõem o modelo.

A definição dos critérios

Uma vez identificados os indicadores, buscou-se uma forma de caracterizar, quantitativamente, para efeito de análise qualitativa, em que nível se encontram o uso e a utilização das funcionalidades identificadas pelos indicadores.

A adoção de critérios previamente definidos para os indicadores permite minimizar eventuais divergências de resultados obtidos por diferentes avaliadores, minimizando inferências na obtenção de resultados, já que as regras definidas nos critérios podem reduzir diferentes interpretações de conceitos expressos nos indicadores.

Outra vantagem da adoção de critérios previamente estabelecidos é que com a disponibilização de todas as informações sobre o modelo e sobre a forma de avaliação de cada indicador minimiza-se a necessidade de cursos ou treinamentos para aplicação do modelo proposto, reduzindo a curva de aprendizado sobre ele.

Com relação à mensuração de uso de cada funcionalidade identificada pelos identificadores, primeiramente, deve-se considerar que foram definidos identificadores que são resultantes da avaliação de outros indicadores, conforme descrito no tópico "Identificando os indicadores", e que passam a ter como resultado o resultado médio dos indicadores que o compõem, lembrando que este processo pode se repetir em níveis hierárquicos inferiores de indicadores.

Quanto aos indicadores que serão alvo de análise direta, ou seja, não são compostos por outros indicadores, adotou-se 6 (seis) níveis possíveis de serem identificados no momento de avaliação de cada indicador.

Este número de opções foi obtido a partir de uma média de possibilidades encontradas nas diversas funcionalidades encontradas e

levando-se em conta que este leque de possibilidades não deveria ser pequeno a ponto de não diferenciar suficientemente níveis relevantes de aplicação de funcionalidades analisadas. Também não poderia ser grande a ponto de dificultar a identificação clara de diferenças entre um nível e outro, que poderiam tender a ser sutis demais.
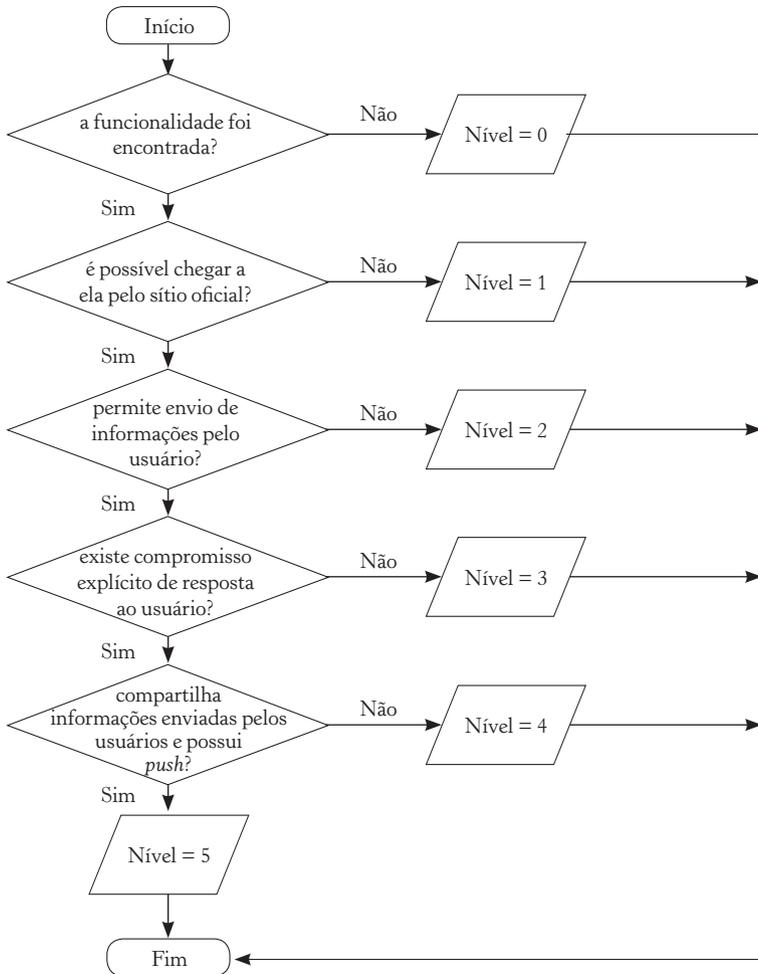
Figura 4. Processo de avaliação do nível de um indicador da dimensão 1:Disponibilização de Informações.
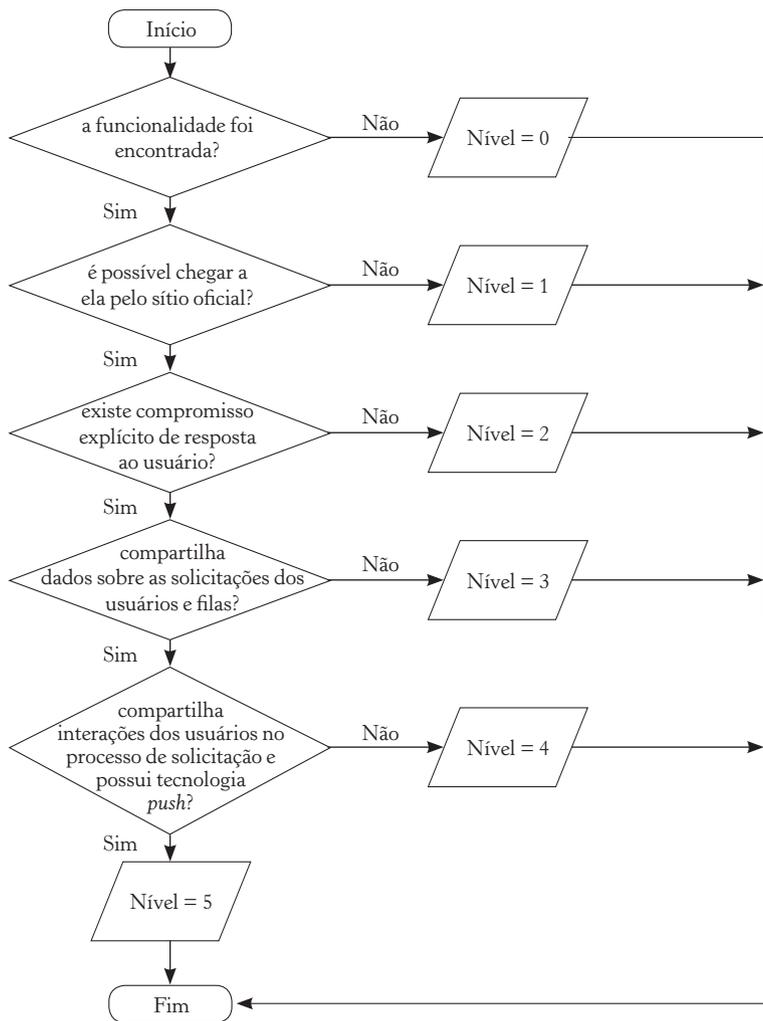
Figura 5. Processo de avaliação do nível de um indicador da dimensão 2:Interação para obtenção de serviços.

Estes seis níveis possíveis estão previamente definidos pelo intervalo de 0 (zero) a 5 (cinco) e buscou-se, para cada um destes níveis, manter-se uma certa homogeneidade entre os indicadores, visando manter a coerência dos resultados obtidos e simplificando a obtenção de resultados obtidos de valores agregados (média dos valores obtidos de diversos indicadores).

Vale destacar que existem pequenas diferenças nas definições básicas dos critérios entre os indicadores da dimensão 1 (Figura 4) e os indicadores da dimensão 2 (Figura 5).

Assim, atrelado ao nível 0 (zero) ficou definido que não foi encontrada opção ou referência para determinada funcionalidade no endereço oficial da prefeitura ou em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial ou como resultado de busca na Internet.

Para ser considerado como de nível 1 (um), a funcionalidade só está disponível em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura, não sendo, nestes casos, considerados para análise de níveis superiores de disponibilização da funcionalidade (não se verifica os níveis de 2 a 5) em decorrência de questões como a dificuldade de acesso (localização) destes sítios e ainda a preocupação extra que o cidadão teria em função da verificação da confiabilidade de tal recurso disponibilizado.

Se não está no endereço oficial (gov.br) e nem mesmo citado no sítio oficial da prefeitura de forma clara, pode se tratar de iniciativas não autorizadas ou até mesmo como artifício para ações criminosas (fraudes, obtenção de dados sigilosos, difamação, etc.).

Já para ser considerado como de nível 2 (dois), a funcionalidade deve estar disponível no endereço oficial da prefeitura ou em endereço secundário claramente referenciado no sítio oficial da prefeitura, abrindo a possibilidade de que o nível de disponibilização da funcionalidade seja maior, ou seja, deve-se continuar com a verificação para analisar se o nível três é atendido.

Para que o nível 3 (três) seja analisado, significa que o indicador já está no mínimo avaliado como de nível 2, atendendo, portanto, aos seus requisitos.

Nos indicadores da dimensão 1, deve haver opção para envio de informações (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes à funcionalidade representada pelo indicador.

Para os indicadores da dimensão 2, avalia-se se esta funcionalidade apresenta compromisso ou pelo menos informações sobre uma resposta ao usuário sobre a solicitação feita, incluindo-se tempo estimado para este retorno.

Se o indicador foi avaliado como de nível 3, então deve-se verificar se são atendidos os requisitos do nível 4 (quatro), que, no caso dos indicadores da dimensão 1, devem estar disponíveis informações sobre a resposta às informações enviadas pelos usuários, preferencialmente com a data ou tempo previsto para tal retorno.

Para os indicadores da dimensão 2, os requisitos para obtenção deste nível indicam que existe possibilidade de acompanhamento de interações realizadas por outros usuários, e principalmente nos casos de solicitação de serviços, ficam disponíveis as filas de pendências e respectivas datas de entrada e situação atual (pendentes, recusadas, atendidas, etc.), espera-se, também, a informação sobre data possível de atendimento ou similar.

Avaliar se o indicador atende ao nível 5 (cinco) significa que este indicador já atende aos requisitos do nível 4, e para os indicadores da dimensão 1 deve ser possível visualizar as informações enviadas por outros usuários, eventuais respostas e ainda a possibilidade de recebimento, por *e-mail*, de informações sobre atualizações referentes ao conteúdo da funcionalidade referenciada por este indicador.

Para os indicadores da dimensão 2, é necessário que exista possibilidade claramente definida de consulta realizada pelos usuários nas informações sobre este indicador: solicitações realizadas, reclamações ou sugestões enviadas etc., e se possível com possibilidade de consulta em base de dados histórica, com definição de períodos disponíveis, bem como a exigência de possibilidade de envio de informações sobre a funcionalidade especificada pelos indicador via mensagem eletrônica para o endereço a ser informado pelo cidadão.

A funcionalidade de envio de atualizações como ação da própria prefeitura foi encontrada em somente alguns municípios e mesmo

assim utilizadas para envio de boletins com notícias ou sobre decisões de governo, diferente portanto do que se propõe neste estudo.

Em busca de objetividade no processo de interação com a administração pública, propomos que o processo de envio de informações deva ser desenvolvido por assunto específico para que não seja descartado pelo receptor que, hoje, no modelo atual de acesso à informação, já recebe um volume de dados maior do que sua capacidade, principalmente em termos de tempo, pode tratar.

Porém, cada indicador mantém seus critérios específicos, que são resultado da aplicação destes níveis básicos de utilização das funcionalidades aplicados às características específicas de cada indicador (vide Apêndice A).

A estrutura do modelo

Os indicadores para mensuração do uso das TICs pelas Administrações Públicas Municipais para interação com a sociedade estão divididos em duas dimensões: 1 – Disponibilização de Informações e 2 – Interação para obtenção de Serviços, que respondem conjuntamente pelo resultado final, abrindo, porém, a possibilidade de análises independentes em cada uma delas.

A estrutura geral destes indicadores, apresentada nos Quadros 1 e 2, está detalhada em quadros individuais, que incluem seus respectivos critérios de avaliação no Apêndice A.

Sobre a aplicação do modelo

A coleta de dados deve ser realizada de forma independente à administração municipal que está sendo analisada, partindo-se da localização do sítio principal da prefeitura, que pode ser feito seguindo os três passos descritos no tópico "Identificando os identificadores" e analisando-se em seguida cada um dos indicadores que comporão o índice resultado das duas dimensões propostas no modelo.

Quadro 1. Estrutura dos indicadores para mensuração do uso de TICs por administrações públicas municipais na disponibilização da informação.

Indicadores da Dimensão: Disponibilidade de Informações à Sociedade
1. Disponibilização de Informações
1.1. Informações Financeiras
1.1.1. Orçamento
1.1.1.1. Plano Plurianual – PPA
1.1.1.2. Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO
1.1.1.3. Lei Orçamentária Anual – LOA
1.1.2. Receitas
1.1.2.1. Tributos Arrecadados
1.1.2.2. Recursos Recebidos
1.1.3. Despesas
1.1.3.1. Pagamentos efetuados pela administração pública municipal
1.1.3.2. Recursos Repassados
1.2. Aquisições
1.2.1. Compras
1.2.2. Licitações
1.2.3. Contratos e seus aditivos
1.3. Ofertas de Emprego
1.3.1. Oportunidades de Emprego
1.3.2. Concursos (acompanhamento)
1.3.3. Contratação de Pessoal
1.4. Dados sobre o município
1.4.1. Plano Diretor
1.4.2. Instrumentos relativos à Política Urbana
1.4.3. Estrutura
1.4.3.1. Funcionários, alocação e organograma
1.4.3.2. Máquinas e Equipamentos disponíveis
1.4.3.3. Imóveis à disposição
1.4.3.3.1. Imóveis Próprios
1.4.3.3.2. Imóveis Alocados
1.4.4. Calendário Municipal
1.4.4.1. Eventos Culturais
1.4.4.2. Eventos Esportivos
1.4.4.3. Campanhas e atividades especiais
1.5. Legislação

Quadro 2. Estrutura dos indicadores para mensuração do uso de TICs por administrações públicas municipais para interação dos cidadãos no acesso aos serviços públicos.

Indicadores da Dimensão: Interação na obtenção de serviços
2. Interação para obtenção de Serviços
2.1. Solicitação de Documentos
2.1.1.Alvarás
2.1.1.1. Alvará de Funcionamento
2.1.1.2. Alvará de Construção
2.1.1.3. Alvará de Publicidade
2.1.2. Certidões
2.1.2.1. Negativa de Tributos
2.1.2.2. Valor Venal
2.2. Solicitação de Serviços
2.2.1. Solicitação de Serviços de Água
2.2.2. Solicitação de Serviços de Luz e Energia Elétrica
2.2.3. Solicitação de Serviços de Esgoto
2.2.4. Solicitação de Serviços de Coleta de Lixo
2.2.5. Solicitação de Serviços de Manutenção
2.3. Consulta ao Procon
2.4. Ouvidoria
2.4.1. Registro de Reclamações
2.4.2. Registro de Denúncias
2.5. Solicitação de informações específicas
2.6. Caixa de Sugestões

Nesta análise deve-se levar em conta os critérios propostos para que se mantenha a possibilidade de comparação entre contextos diferentes permitindo, assim, a comparação entre diferentes municípios e também entre análises realizadas ao longo do tempo.

Se determinado elemento não for encontrado no endereço da própria prefeitura deve-se verificar se não há na página ligações para endereços mantidos por terceiros e só depois, na ausência das duas situações anteriores, é que se deve proceder uma busca por palavras-chave como o nome do município e o tipo de informação ou de serviço que se busca.

Estas diferenciações de disposição da localização está prevista nos critérios propostos para os *links* e altera a identificação do nível do indicador.

Para o registro dos resultados obtidos, foi elaborada uma planilha base (Apêndice C) que apresenta todos os indicadores que compõem o índice e que já trazem o local para identificar o município, seu en-

dereço oficial, data da pesquisa e em seguida uma lista com todos os indicadores, ressaltando que os que apresentam a célula da coluna nível destacada em amarelo não devem ser preenchidos já que são resultados de cálculo de outros indicadores.

Na coluna endereço deve ser incluído o local (endereço da Internet) onde foi encontrado o aspecto analisado.

Há, ainda, uma coluna para observação em que se pode destacar informações específicas sobre o indicador e ou descrever o motivo de enquadramento do indicador.

Entre as facilidades que a planilha oferece, está a apresentação dos critérios de cada indicador que facilita no momento de realizar a análise.

Outra funcionalidade é a apresentação, na célula nível de cada indicador, de uma lista com os valores que podem ser atribuídos àquele critério, minimizando possíveis erros de digitação.

Como resultado final, é apresentado na parte inferior da planilha as médias finais de cada dimensão, bem como o índice final resultante.

Ao lado desses dados é apresentado um gráfico onde se pode ter uma visualização da situação de cada uma das dimensões e o resultado final.

Uma contribuição importante que pode ser dada por cada avaliador é sugerir melhorias nos critérios, tanto no que diz respeito à forma com que estão descrito como à definição dos níveis, já que os avaliadores estando em contato direto com números sítios serão receptores de inovações que surjam nos diversos municípios, propondo estas atualizações não só atualizando o modelo de mensuração como o próprio conjunto de boas práticas a qual o modelo pretende servir.

Além da atualização dos critérios os avaliadores poderão, neste processo de análise, encontrar novas funcionalidades que podem vir a ser incorporadas ao conjunto de indicadores do modelo, assim, a participação do grupo gestor, citado na introdução, terá um trabalho constante de avaliar as propostas apresentada pelos avaliadores ou colaboradores diversos, na busca por um consenso sobre quais funcionalidades podem ser incorporadas ao modelo sem prejudicar

seus fundamentos básicos, que são a possibilidade de aplicação a qualquer município, independente do tamanho e independência do processo de avaliação com relação à própria administração municipal.

Durante a análise dos sítios disponibilizados ou ligados ao da prefeitura, pode-se, também, estar atento a projetos ou programas de divulgação sobre o uso e acesso às informações e serviços que compõem este índice.

Esta informação pode ser utilizada para gerar um banco de sugestões de políticas de divulgação de funcionalidades disponibilizadas como mais um mecanismo de incentivo e pode e deve ser amplamente divulgada como sugestão para outras administrações municipais, seja no sítio do projeto, seja pelas instituições que venham a colaborar na aplicação deste modelo.

Resultados obtidos

Administrar de forma eficiente e eficaz o volume de recurso que se dispõe na esfera pública pode significar a solução de muitos dos problemas que enfrentamos hoje, porém, somente os mecanismos atuais de acompanhamento e controle que temos hoje, controle horizontal, composto, por exemplo, pelos tribunais de contas não são suficientes, já que existem tantas possibilidades de se usurpar o erário público.

Entendemos que somente com o acompanhamento de toda a sociedade, fortalecendo o controle vertical, pode ajudar nesta tarefa, acompanhando de perto a aplicação dos recursos e uso da estrutura da máquina pública.

Porém, motivar a participação popular não é tarefa fácil, exige convencimento de que são os seus interesses que estão em jogo e principalmente, e o mais importante, que seu esforço será útil.

Quanto ao convencimento sobre a relevância de sua participação para os seus próprios interesses, temos na disponibilização de interação para obtenção de serviços públicos[1] um forte elemento motivador

---

1 Mensurado pela dimensão dois do modelo aqui proposto.

de participação popular, já que com a disponibilização o cidadão pode ter a sensação de que já não depende da "boa vontade" dos agentes públicos, mas que seu atendimento será regido por regras claras e previamente estabelecidas e que cabe a cada um o acompanhamento dos processos dos quais participa.

O cidadão pode passar a fazer parte do processo de gestão da coisa pública de forma ativa. Motivado, o cidadão pode começar a participar de outros processos de interação, buscando mais informações sobre a gestão e planejamento do município[2], inclusive para alimentar sua participação na solicitação de serviços.

Já com relação aos resultados de sua participação, o compartilhamento das interações pode criar sentimento de comunidade nos participantes, alimentado ainda pela visibilidade de suas participações, que irão demonstrar o interesse público na forma com que está sendo gerida pela prefeitura.

Esta divulgação, já é por si só um resultado do esforço de acompanhamento do cidadão. Resultado este que não depende de outras esferas e que ocorre em tempo real.

Assim, este estudo, ao propor um modelo de mensuração do uso de TICs na interação com a sociedade, busca contribuir para o aumento da visibilidade do nível de esforço que cada administração municipal tem empenhado na busca do fortalecimento da participação da sociedade em sua gestão.

Para os agentes públicos, procurou-se contribuir com um ponto de partida para análise de seus resultados na busca por um ambiente mais participativo e ainda oferecer um conjunto de elementos que pode ser utilizado como um roteiro de boas práticas, que pode contribuir na elaboração, no entendimento do modelo atual e no planejamento de futuras implementações.

Para a área de ciência da informação, buscou-se contribuir para a conscientização do profissional da informação de sua responsabilidade neste processo de busca pela transparência e de interação das administrações municipais e do qual ele deve desenvolver papel,

2 Mensurado pela dimensão um do modelo aqui proposto.

principalmente em função do conjunto de conhecimentos e competências que possui.

Buscou-se, ainda, contribuir para que outros pesquisadores da Ciência da Informação possam desenvolver novas pesquisas na área criando um referencial teórico para futuras iniciativas de implementação de funcionalidades de interação entre a sociedade e os governos, independentemente da plataforma tecnológica a ser utilizada.

Para facilitar a aplicação do modelo aqui proposto, foi elaborada uma planilha de cálculo que contém toda a estrutura dos indicadores (Apêndice C).

Entre os resultados obtidos, destaca-se não só a identificação de funcionalidades oferecidas aos cidadãos que foram convertidos em indicadores de mensuração, mas também exemplos de iniciativas de busca de melhorias no processo de acompanhamento e transparência dos processos de gestão e que merecem destaque.

Um desses casos é o da prefeitura de Vitória[3] (ES) onde a administração municipal criou a Comissão de Avaliação de Despesas, que monitora, autoriza e recusa mudanças orçamentárias, o que possibilitou um aumento na fiscalização e discussão sobre possíveis alterações no Orçamento.

Na prefeitura do Rio de Janeiro[4] (RJ) existe a distribuição de um boletim eletrônico com informações sobre a administração municipal.

Na prefeitura de Petrópolis[5] (RJ), o uso de recursos de usabilidade é um destaque e ainda o esforço para criação de um ambiente interativo é claro, além de vários sítios sobre transparência pública desenvolvidos por iniciativa dos munícipes.

No sítio da prefeitura de Bertioga[6] (SP) foi encontrada uma preocupação clara em apresentar dados sobre o orçamento.

Os casos citados acima não são únicos na disponibilização das funcionalidades, mas foram destacados pelo fato das funcionalidades

---

3 www.vitoria.es.gov.br
4 www.rio.rj.gov.br
5 www.petropolis.rj.gov.br
6 www.bertioga.sp.gov.br

terem sido encontradas nestes sítios antes dos demais durante este estudo, não cabendo aqui, portanto, identificação de "paternidade" de tais funcionalidades aos municípios citados.

Disponibilização do modelo

O resultado mais desejado pelo autor é a aplicação prática do modelo proposto e para que isso seja possível é necessário que se tenha um grupo de instituições, preferencialmente do terceiro setor, e mesmo de cidadãos individualmente, que estejam dispostos a participar da aplicação, divulgação e continuidade deste modelo.

Para tanto se propõe que este modelo seja divulgado, já a partir de sua apresentação, de forma aberta e focada na busca de uma visão compartilhada do modelo proposto, que possa ser analisado e gerido de forma democrática, incentivando, assim, a ação cidadã e a participação do número possível de interessados no tema.

Para facilitar esta tarefa, foi elaborado um sítio[7] para servir de base inicial de divulgação, hospedado em um servidor gratuito, portanto, desvinculado de qualquer instituição ou empresa, para que durante a fase inicial de constituição de um grupo gestor conforme descrito na introdução deste texto.

A planilha para aplicação do modelo também estará disponível no sítio, permitindo que seja analisada e utilizada pelos interessados.

O sítio contará ainda com uma área para *download* de textos (artigos, notícias, atualizações, manuais) sobre o modelo, resultados de avaliações já realizadas e para envio e visualização de dúvidas, sugestões e críticas.

Outra iniciativa é a editoração deste texto para que, a partir do seu conteúdo, seja elaborado um *e-book* a ser disponibilizado para acesso livre[8].

---

7 www.freewebs.com/municipiointerativo

8 Para as questões de direito autoral, pretende-se adotar regras propostas pelo Creative Commons.

Conclusões

Constatou-se, durante este estudo, que não é por falta de legislação pertinente (ainda que carente de melhorias) ou de organismos de controle dentro da esfera pública que se consegue uma redução da corrupção ou da má gestão da coisa pública. É necessária uma valorização do acompanhamento do procedimento político e das ações dos agentes públicos.

Não há, portanto, como abrir mão da participação da sociedade nas decisões tomadas pelas gestões públicas em todas as esferas. E mais, além de participar das decisões é fundamental uma participação cidadã de todos na execução das ações e do dia a dia dos agentes públicos, cumprindo seus deveres e cobrando seus direitos, acompanhado, ainda, de forma efetiva a eficácia e eficiência dos agentes públicos.

Vivemos um momento de grandes transformações em que os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação tornam viável a construção de um novo modelo de participação da sociedade na gestão da coisa pública.

A esfera pública municipal pode configurar-se como ponto de partida importante para o desenvolvimento de uma cultura de participação e de transparência na gestão pública, em que todos passam a se beneficiar da visibilidade e da possibilidade de acesso ao maior volume possível de dados sobre a coisa pública, trazendo a percepção ao cidadão que a sua participação realmente pode fazer diferença

e que todos podem colaborar ampliando, assim, o sentimento de comunidade e de uso deste espaço público.

Os gestores da coisa pública tendem a focar suas decisões no retorno eleitoral que terão sobre elas e não sobre os reais resultados que podem obter, ou seja, concluir uma obra de tratamento de esgoto pode resultar em diminuição de impactos ambientais e melhoria da saúde pública, mas depois de "enterrados os tubos" dificilmente essas obras trarão retorno eleitoral como um outro investimento qualquer que tenha maior apelo popular.

Esta característica não é única da área pública, consultores ou mesmo funcionários de empresas tendem a equilibrar suas ações entre a solução dos problemas e a atenção a questões que tenham repercussão nas políticas internas das organizações.

A possibilidade de se mensurar o quanto se tem utilizado dos recursos das TICs na construção deste novo ambiente pode incentivar os gestores a acelerarem o processo, já que estas iniciativas podem, assim, ser reconhecidas e valorizadas.

A busca pela melhoria deste novo ambiente de interação baseado no uso de TICs deve ser constante, e pode-se utilizar modelos, como o aqui descrito, como mote para alimentação de um ciclo virtuoso de análise e identificação de melhorias e inovações que passam a ser identificadas nas avaliações de sítios públicos e em seguida podem ser incorporadas ao modelo, criando um processo dinâmico de implementação de funcionalidades para o ambiente interativo entre administração pública e sociedade. Tem-se, então, um modelo que estará sempre sob a possibilidade de novos indicadores e de critérios atualizados de mensuração.

Com relação à ampliação do acesso aos dados referentes à administração pública, as próprias forças políticas locais podem se utilizar, de forma positiva, deste recurso, para controlar e acompanhar os atos dos agentes públicos, convertendo, assim, a disputa política em um fator positivo para a sociedade, ajudando a coibir a corrupção e mesmo a busca por melhores práticas na gestão pública, já que a ineficiência ou mesmo a identificação de atos ilícitos poderão se configurar em fatores-chave de sucesso no processo que é o ápice do modelo político atual que o direito ao sufrágio representa.

Ao disponibilizar funcionalidades, como a solicitação e acompanhamentos de serviços sob a responsabilidade da administração pública, cria-se um ambiente em que o custo para o usuário para utilizar a tecnologia (equipamento próprio ou deslocamento até um infocentro; esforço para aprender a utilizar o computador e mesmo a interfacear com a ferramenta disponibilizada; e tempo empregado neste processo) passa a ser justificado pelo retorno obtido com a interação mais direta com a administração pública, facilitando e ampliando as possibilidades de garantir seus direitos e o atendimento de suas necessidades.

Uma outra consequência da busca por participação dos cidadãos por meio de ferramentas disponibilizadas por recursos tecnológicos é a conscientização da sociedade da necessidade de participação do cidadão neste novo contexto digital, em que não somente para diversão ou trabalho, mas também será necessário acesso à tecnologia para se ter uma condição plena de cidadania, gerando demanda que pode reforçar o próprio poder público a ampliar os esforços em programas de inclusão digital e os próprios cidadãos a participar efetivamente deste esforço.

Sugestões

Entre as sugestões propostas neste estudo, cabe destaque a criação de conselhos de transparência pública e combate à corrupção no âmbito municipal com finalidade de sugerir e debater medidas de aperfeiçoamento dos métodos e sistemas de controle e incremento da transparência na gestão da administração pública, e estratégias de combate à corrupção e à impunidade, nos moldes do criado pela administração federal (Brasil, 2003).

Proposta de Continuidade

Como parte da estratégia de continuidade deste estudo, pretende-se elaborar um plano de ação para divulgação junto a organizações do terceiro setor, que tenham como foco a questão da transparência e

a gestão da coisa pública para que se estabeleça um grupo de interessados na aplicação do modelo proposto para que se possa estabelecer o grupo gestor do modelo.

Mesmo as organizações que não participarem diretamente da gestão do modelo poderão participar colaborando como avaliadores de sítios ou mesmo na divulgação dos resultados obtidos nas avaliações.

Uma proposta de melhoria a ser analisada é a análise da possibilidade de inclusão de um fator de peso para cada um dos indicadores, adequando sua importância ao resultado final obtido.

Este quesito não foi incluído no modelo inicial por entender o autor que, por suas especificidades, deveria ser definido pelo conjunto de participantes do grupo gestor com base em levantamentos sobre a identificação destes pesos, lembrando ainda que a aplicação dos pesos no modelo geral deverá ser mantida idêntica para todos os municípios analisados para que seja mantida a possibilidade de comparação e, portanto, só pode ser estabelecido como resultado de um consenso entre todo o grupo gestor.

No capítulo 2, tópico "Divulgando dados sobre o município", mais especificamente no que diz respeito ao indicador 1.4.2 Instrumentos relativos à Política Urbana, são apresentados 26 itens que podem ser alvo de disponibilização de informações e pede-se neste indicador que pelo menos 5 deles sejam tratados para que o indicador seja considerado como atendido.

Propõe-se uma discussão mais ampla sobre este indicador, com a participação de outros pesquisadores e instituições que se interessem pelo tema da transparência pública para que se possa estudar a viabilidade de novos indicadores específicos a partir de elementos contidos nessa lista de itens, como é o caso do item Plano Diretor e do item Orçamento.

O simples uso das TICs nas duas dimensões propostas no modelo pode não ser suficiente para proporcionar ao usuário resultados proporcionais ao que se espera se não houver uma preocupação clara com a eficiência e eficácia das interfaces disponibilizadas nos portais públicos municipais.

Cria-se, assim, a necessidade de análise da possibilidade de inclusão de indicadores que avaliem o nível de usabilidade das funcionalidades avaliadas ou como alternativa, analisar a inclusão de um fator adicional a ser avaliado para cada um dos indicadores, da mesma forma que foi proposto o fator peso de relevância, que poderia conferir um novo valor resultante para cada indicador analisado ponderado pela usabilidade da funcionalidade disponibilizada.

Além de disponibilizar as funcionalidades de interação, a administração municipal deve adotar um conjunto de medidas de divulgação sobre tais funcionalidades, inclusive no próprio sítio, medidas estas que poderiam ser analisadas e convertidas em um conjunto de melhores práticas a ser disponibilizado como parte do conjunto de informações sobre o modelo de mensuração.

Pode-se, ainda, avaliar a possibilidade de identificar elementos que possam ser mensurados neste conjunto de medidas adotado por cada administração municipal para que se possa elaborar um fator resultante que poderia, inclusive, ser computado no índice resultante do modelo aqui proposto. Este fator não foi analisado neste estudo por entender o autor que esta tarefa deve ser realizada por pesquisador que tenha conhecimentos específicos da área de comunicação.

A colaboração com o grupo gestor, por meio de sugestões, deve ser facilitado e incentivado, e a própria utilização das TICs pode permitir que isso seja facilitado desde o início do processo de divulgação do modelo proposto, assim, ligado ao sítio deste projeto, um sítio utilizando o modelo Wiki será criado com o intuito de se ter um centro de troca de informações e de registro de conhecimento sobre o projeto.

Talvez a mais ambiciosa das propostas de continuidade seja a adequação do modelo proposto a instâncias ainda mais próximas do cidadão, como escolas públicas, por exemplo, que apresentam também seus problemas de transparência, tornando-se o acesso a todos os dados sobre a gestão escolar, geralmente restrito a alguns funcionários e associações de pais e mestres, disponíveis a toda a comunidade.

Espera-se que, com a contribuição das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação, tenhamos o alvorecer de um novo modelo de participação cidadã, no qual, mais importante que a própria

punição dos maus gestores, será a construção de uma sociedade que acompanha e controla a forma com que seus recursos públicos são aplicados, permitindo, assim, que possamos sonhar com menor desigualdade social, oportunidades iguais para todos e um serviço público condizente com o nível de desenvolvimento econômico que nossa nação atingiu.

Referências bibliográficas

ABRAMOWITZ, M.; DAVID P. A. Measuring performance of knowledge-based economy. In: *Employment and growth in the knowledge-based economy*. Paris: OECD, 1996, pp.35-60

ALVES, R. C. Acesso à informação pública: tendência mundial para aperfeiçoar a democracia. *Seminário Direito de acesso à informações públicas*. São Paulo, 8 jul. 2002.

ANDRADE, C. T. de S. *Administração de relações públicas no governo*. São Paulo: Loyola. 1982.

______. *Psicossociologia das relações públicas*. 2a. ed. São Paulo: Loyola, 1989.

BRASIL. *Código Penal*. Decreto-Lei n. 2.848 de 7 de dezembro de 1940. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/Del2848.htm>. Acessado em: 6 jun. 2007.

______. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas com as emendas constitucionais n. 1/92 a 48/2005 e pelas emendas constitucionais de revisão n.1 a 6/94. Brasília: Senado Federal, Secretaria Especial de Editoração e Publicação, 2005. Disponível em: <http://www2.senado.gov.br/bdsf/item/id/70316>. Acessado em: 6 jun., 2007.

______. *Lei N. 8.159, de 8 de janeiro de 1991.* Regulamento dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília, 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/leis/L8159.htm>. Acessada em: 10 dez. 2007.

______. *Lei N. 8.429, de 2 de junho de 1992*. Dispõe sobre as sanções aplicáveis aos agentes públicos nos casos de enriquecimento ilícito no exercício de mandato, cargo, emprego ou função na administração pública direta, indireta ou fundacional e dá outras providências. Brasília, 1992. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/leis/L8429.htm>. Acessada em: 10 dez. 2007

______. *Lei N. 8.666, de 21 de junho de 1993.* Regulamenta o Art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Brasília: 1993. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8666cons.htm>. Acessada em: 10 dez. 2007.

______. *Lei N. 9.452, de 20 de março de 1997*. Determina que as Câmaras Municipais sejam obrigatoriamente notificadas da liberação de recursos federais para os respectivos Municípios e dá outras providências. Brasília: 1997. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/LEIS/L9452.htm >. Acessada em: 10 dez. 2007.

______. *Lei No 10.257, de 10 de julho de 2001.* Regulamenta os artigos. 182 e 183 da Constituição Federal, estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências. Brasília: 2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LEIS_2001/L10257.htm>. Acessado em: 10 dez. 2007.

______. *Decreto N. 4.923, de 18 de dezembro de 2003*. Dispõe sobre o Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção, e dá outras providências. Brasília: 2003. Disponível em: <http://legislacao.planalto.gov.br>. Acessada em: 10 dez. 2007.

______. *Decreto N. 5.482, de 30 de junho de 2005*. Dispõe sobre a divulgação de dados e informações pelos órgãos e entidades da administração pública federal, por meio da Rede Mundial de Computadores - Internet. Brasília: 2005. Disponível em: <http://legislacao.planalto.gov.br>. Acessada em: 10 dez. 2007.

______. *Lei N. 11.111, de 5 de maio de 2005*. Regulamenta a parte final do disposto no inciso XXXIII do caput do Art. 5º da Constituição Federal e dá outras providências. Brasília: 2005a. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11111.htm>. Acessada em: 10 dez. 2007.

CAPOBIANCO, E.; ABRAMO, C. W. O combate à corrupção. In: PINSKY, J. (org.). *Práticas de cidadania*. São Paulo: Contexto, 2003.

CAPRA, F. *O tao da física*. São Paulo: Cultrix, 1983.

CASTELLS, M. *A galáxia Internet: reflexões sobre a Internet, negócios e a sociedade.* Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CINTRA, R. O processo de tomada de decisões em política externa: a importância dos Lobbies. *Cadernos CEDEC*. n. 72. maio/2005.

DAHER, M. P. *Ação popular*. Jus Navigandi, Teresina, ano 4, n. 41, maio 2000. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=352>. Acessado em: 10 jul. 2008.

DRAPER, S. W. *The hawthorne, Pygmalion, placebo and other effects of expectation*. Department of Psychology. University of Glasgow. Disponível em: <http://www.psy.gla.ac.uk/~steve/hawth.html>. Acessado em: 10 nov. 2007.

DRUCKER, P. F. *Administrando em tempos de grandes mudanças*. São Paulo: Pioneira, Publifolha, 1999.

______. *Sociedade pós-capitalista*. São Paulo: Pioneira, Publifolha. 1999[a].

DUPAS, G. Tensões vontemporâneas entre público e privado. *Cadernos de pesquisa*, v. 35, n. 124, p. 33-42, jan./abr. 2005.

ECCLESTONE, A. Freedom of information: an electronic window onto government. In: LIBERTY (The National Council for Civil Liverties). *Liberating cyberspace:* civil liberties, human rights and the Internet. London: Pluto Press, 1999.

EIGEN, P. Prefácio. In: SPECK, B. W. (org.). *Caminhos da transparência*: análise dos componentes de um sistema nacional de integridade. Campinas: Unicamp, 2002, p.11-13.

EURO: European Commission Directorate General for Information Society and Media.

The user challenge, benchmarking the supply of online public services. 7th measurement. [S.l.]: set. 2007. Preparado por: Capgemini

EVANS, P.; WURSTER, T. S. *Blown to bits*: how the new economics of information transforms strategy. Boston: Harvard Business School Press, 1999.

FERREIRA, A. B. de H. *Novo dicionário da língua portuguesa*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

FONSECA, F.; ANTUNES, F.; SANCHES, O. Os controles internos. In: SPECK, B. W. (org.). *Caminhos da transparência*: análise dos componentes de um sistema nacional de integridade. Campinas: Unicamp, 2002, p. 29-50.

FORAY, D., LUNDVALL B. A. The knowledge-based economy: from the economics of knowledge to the learning economy. In: *Oecd documents: employment and growth in the knowledge-based economy*. Paris: OECD. 1996, pp.11-32.

FOWLER, M. B. Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Defesa dos Direitos e Garantias Constitucionais. *Caderno do MPPR*. Vol. 3,

n.8. Curitiba, out. 2000. Disponível em <http://folio.mp.pr.gov.br/CGI-BIN/om_isapi.dll?clientID=131371&hitsperheading=on&infobase=mp_cad_mp.nfo&record={4766}&softpage=Document42> Acessado em: jan. de 2008

FREIRE, M. I. A responsabilidade social da Ciência da Informação na perspectiva da consciência possível. *DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação*, v.5, n. 1, fev.2004

FREY, K.; CEPIK, M.; VAZ, J. C.; EISENBERG, J.; FOWLER, M. B.; ASSUMPÇÃO, R. O. O acesso à informação. In: SPECK, Bruno Wilhelm (org). *Caminhos da transparência: análise dos componentes de um sistema nacional de integridade*. Campinas: Unicamp, 2002.

GONZAGA, A.; RANGEL, R. Cidadania, município e movimentos sociais: o caso do município de Vitória. *Revista de Administração Pública*. Rio de Janeiro, v. 30, n. 4, p. 5-21, jul./ago. 1996.

GUERREIRO, E. P. *Cidade digital*: infoinclusão social e tecnologia em rede. São Paulo: Senac, 2006.

HABERMAS, J. *Mudança estrutural da esfera pública*: investigação quanto a uma categoria da sociedade burguesa. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984.

MINGHELLI, M. *Orçamento participativo*: uma leitura jurídico-política. Canoas: Editora da Ulbra, 2005.

HAMBLETON, R. *Modernising political management in local government*. Urban Studies, vol. 37, n. 5-6, p.931-950, 2000.

HAWKINS, D.T. Information science abstracts: tracking the literature of information science. Part 1: definition and map. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 52, pp. 44-54. 2001.

INDICADOR. In: INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO CARNEIRO – INEP. *Thesaurus Brasileiro da Educação*. 2008. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/pesquisa/thesaurus/default.htm>. Acesso em: 19 fev. 2008.

INEP - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO CARNEIRO. *Avaliação de cursos de graduação: instrumento.* Brasília, maio 2006. Disponível em: <http://sesu.inep.gov.br/download/condicoes_ensino/2006/instrumento_25_abril_2006.pdf>. Acessado em: 12 fev. 2008.

ISO - INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION - ISO 11620: 1998(F); *Information et Documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques.* Genebra: ISO, 1998. Disponível em: <www.iso.org> Acessado em: jun. 2005.

______. *ISO 20000: Information technology, service management*. Disponível em:<www.iso.org>. Acessado em: 15 dez. 2007.

KINBALL, R. *The data warehouse toolkit:* practical techniques for building dimensional data warehouses. Nova York: John Wiley & Sons, 1996.

LE COADIC, Y.-F. *A ciência da informação.* Brasília: Briquet de Lemos/ Livros, 1996.

LÉVY, P. *A inteligência coletiva*: por uma antropologia do ciberespaço. Loyola: São Paulo. 1998.

MALTA,C. Práticas cidadãs para uma nova cidade. In. PINSKY, J. (org.). *Práticas de cidadania.* São Paulo: Contexto, 2003.

MENEZES, A. de. *Teoria geral do Estado*. Atualização por José Lindoso. 8ª Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2005.

MINGHELLI, M. *Orçamento participativo:* uma leitura jurídico-política. Canoas: Editora da Ulbra, 2005.

MORIN, E. *Introdução ao pensamento complexo*. Lisboa: Instituto Piaget, 1991.

PAIVA, Â. R. *O público, o privado e a cidadania possível*: a construção do espaço público brasileiro. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2001.

PINSKY, J. (org.). *Práticas de cidadania.* São Paulo: Contexto, 2003.

RESENDE, F. A comunicação social e o espaço público contemporâneo. *ALCEU - Revista de Comunicação, Cultura e Política*. Rio de Janeiro: PUC, v.5, n.10, p. 129- 145, jan./jun. 2005.

ROBREDO, J. *Da ciência da informação revisitada:* aos sistemas humanos de informação. Brasília: Thesaurus Editora, 2003.

SANT'ANA, R. C.G. *Unidades de conhecimento:* fatores e métricas. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Faculdade de Filosofia e Ciências, campus de Marília, Unesp, 2002.

SÃO PAULO. Sessão de abertura da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, 2008. Disponível em <http://www.al.sp.gov.br>. Acessado em: 01 nov. 2008.

SAYÃO, L. F. Modelos teóricos em ciência da informação – abstração e método científico. *Ciência da informação*, vol. 30, n. 1, Brasília, jan./ abr. 2001.

SILVA, P. *Vocabulário jurídico*. 2 ed. eletrônica (CD-ROM). Rio de Janeiro: Forense, 2001.

SIMÕES, R. P. *Relações públicas e micropolíticas*. São Paulo: Summus, 2001.

SZKLAROWSKY, L. F. *Licitações e contratos públicos.* Brasília, 2002. Disponível em <http://www.geocities.com/Athens/9100>. Acessado em: 10 dez. 2007.

TCESP – TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO. *Manual básico:* remuneração dos agentes políticos municipais. 3ª. ed. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2007.

WERSIG, G.; NEVELING, U. The phenomena of interest to information science. *The Information Scientist*. v.9, n.4, 1975.

Apêndices

Apêndice A
Quadros de indicadores e seus critérios

1. Acesso a informação

1.1. Informações Financeiras

1.1.1. Orçamento

1.1.1.1. Plano Plurianual – PPA Divulgação do PPA e possibilidade de envio e recebimento de informações pelos usuários por meio da Internet.	
Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso ao PPA no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet. Nível 1: Um acesso ao PPA foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 2: Um acesso ao PPA foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 3: O acesso ao PPA atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes ao PPA. Nível 4: O acesso ao PPA e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta. Nível 5: O acesso ao PPA, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um *e-mail* para receber atualizações sobre estas informações.	
Endereço	Data de Acesso:

<table>
<tr><td colspan="2">1.1.1.2. Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO
Divulgação da LDO e possibilidade de envio e recebimento de informações pelos usuários por meio da Internet.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso à LDO no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Um acesso à LDO foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso à LDO foi encontrado no endereço oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma clara no endereço oficial.

Nível 3: O acesso à LDO atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes à LDO.

Nível 4: O acesso à LDO e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso à LDO, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">1.1.1.3. Lei Orçamentária Anual – LOA
Divulgação da LOA e possibilidade de envio e recebimento de informações pelos usuários por meio da Internet.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso à LOA no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Um acesso à LOA foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso à LOA foi encontrado no endereço oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma clara no endereço oficial.

Nível 3: O acesso à LOA atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes a LOA.

Nível 4: O acesso à LOA e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso à LOA, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

1.1.2. Receitas

<table>
<tr><td colspan="2">1.1.2.1. Tributos Arrecadados
Informações claras e acessíveis sobre os recursos obtidos por meio da arrecadação de tributos e outras fontes de arrecadação sob responsabilidade da administração municipal.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso às receitas provenientes de tributos e outras fontes sob responsabilidade de arrecadação direta pela administração municipal no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: O acesso a dados sobre os Tributos Arrecadados foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: O acesso a dados sobre os Tributos Arrecadados foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso a dados sobre os Tributos Arrecadados atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes aos tributos arrecadados.

Nível 4: O acesso a dados sobre os Tributos Arrecadados e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso a dados sobre os Tributos Arrecadados, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">1.1.2.2. Recursos Recebidos
Informações claras e acessíveis sobre os recursos obtidos por meio de repasses de outras esferas da administração pública (estadual ou federal).</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso às receitas provenientes de repasses de outras esferas da administração pública pela administração municipal no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: O acesso a dados sobre Recursos Recebidos foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: O acesso a dados sobre Recursos Recebidos foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso a dados sobre Recursos Recebidos atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes aos recursos recebidos.

Nível 4: O acesso a dados sobre os Recursos Recebidos e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso a dados sobre os Recursos Recebidos, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

1.1.3. Despesas

<table>
<tr><td colspan="2">1.1.3.1. Pagamentos efetivados pela administração pública municipal
Disponibilização de informações sobre os pagamentos efetivados pela administração pública municipal, detalhadas por níveis que possam facilitar a análise e acompanhamento dos pagamentos realizados (função/subfunção, grupos de despesas, secretarias)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso aos pagamentos efetuados no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Um acesso aos dados sobre pagamentos efetuados foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso aos dados sobre pagamentos efetuados foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso aos dados sobre pagamentos efetuados atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes aos pagamentos efetuados.

Nível 4: O acesso aos dados sobre pagamentos efetuados e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso aos dados sobre pagamentos efetuados, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">1.1.3.2. Recursos Repassados
Disponibilização de informações sobre operações de descentralização de recursos orçamentários em favor de pessoas naturais ou de organizações não governamentais de qualquer natureza. Espera-se que estes dados estejam disponibilizados divididos por período e apresentem ainda informações detalhadas sobre os beneficiários destes recursos, com respectivos convênios e ou justificativas do repasse.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso a informações sobre recursos repassados no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Um acesso a informações sobre recursos repassados foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso a informações sobre recursos repassados foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso a informações sobre recursos repassados atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes à recursos repassados.

Nível 4: O acesso a informações sobre recursos repassados e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso a informações sobre recursos repassados, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

1.2. Aquisições

<table>
<tr><td colspan="2">1.2.1. Compras
Disponibilização de informações sobre as compras realizadas, com o maior volume possível de detalhes para que se possa acompanhar desde a questão dos itens e destinação das aquisições até sobre a questão do preço pago. Espera-se que os dados sejam disponibilizados divididos por período, em pelo menos dois níveis para análise e com informações sobre os respectivos fornecedores e informações detalhadas sobre os produtos adquiridos de tal forma que seja possível comparação de preços no mercado.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso a informações sobre as compras realizadas no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Um acesso a informações sobre as compras realizadas foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso a informações sobre as compras realizadas foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso a informações sobre as compras realizadas atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes às compras.

Nível 4: O acesso a informações sobre as compras realizadas e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso a informações sobre as compras realizadas, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">1.2.2. Licitações
Disponibilização de informações sobre as licitações em andamento e sobre as já encerradas com informações sobre participações e respectivos resultados.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso a informações sobre as licitações no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Um acesso a informações sobre as licitações foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso a informações sobre as licitações foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso a informações sobre as licitações atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes às licitações.

Nível 4: O acesso a informações sobre as licitações e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso a informações sobre as licitações, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">1.2.3. Contratos e seus aditivos
Informações sobre os contratos firmados pela prefeitura, bem como seus respectivos aditivos (quando houver), com nível de detalhes que permita o acompanhamento e controle desses contratos.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso a informações sobre os contratos firmados no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Um acesso a informações sobre os contratos firmados foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso a informações sobre os contratos firmados foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso a informações sobre os contratos firmados atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes aos contratos.

Nível 4: O acesso a informações sobre os contratos firmados e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso a informações sobre os contratos firmados, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

1.3. Ofertas de Emprego

<table>
<tr><td colspan="2">1.3.1. Oportunidades de Emprego
Acesso às oportunidades de empregos oferecidos pela administração municipal, seja por concurso, seja por outro processo.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso a informações sobre oportunidades de emprego público na administração municipal no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Um acesso a informações sobre oportunidades de emprego público na administração municipal foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso a informações sobre oportunidades de emprego público na administração municipal foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso a informações sobre oportunidades de empregos atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes às oportunidades de emprego.

Nível 4: O acesso a informações sobre oportunidades de empregos e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso a informações sobre oportunidades de empregos, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações e principalmente sobre novas oportunidades.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

1.3.2. Concursos

Disponibilização de informações sobre concursos previstos, em andamento e concluídos e informações complementares como textos das provas, gabaritos e listas de aprovados. Espera-se, ainda, a disponibilização de opção para inscrição para participação.

Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso a informações sobre concursos oferecidos pela administração municipal no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Um acesso a informações sobre concursos oferecidos pela administração municipal foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso a informações sobre concursos oferecidos pela administração municipal foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso a informações sobre concursos oferecidos pela administração municipal atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes aos concursos.

Nível 4: O acesso a informações sobre concursos oferecidos pela administração municipal e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso a informações sobre concursos oferecidos pela administração municipal, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um *e-mail* para receber atualizações sobre estas informações.

Endereço	Data de Acesso:

<table>
<tr><td colspan="2">1.3.3. Contratação de Pessoal
Disponibilização de informações sobre processos de contratação de pessoal pela administração pública municipal, incluindo o processo de seleção, especificações sobre o cargo preenchido e forma de contratação.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso a informações sobre a contratação de funcionários pela administração municipal no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Um acesso a informações sobre a contratação de funcionários pela administração municipal foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso a informações sobre a contratação de funcionários pela administração municipal foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso a informações sobre contratação de pessoal pela administração municipal atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes às contratações.

Nível 4: O acesso a informações sobre contratação de pessoal pela administração pública municipal e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso a informações sobre contratação de pessoal pela administração pública municipal, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

1.4. Dados sobre o município

<table>
<tr><td colspan="2">1.4.1. Plano Diretor
Aprovado por lei municipal, o Plano Diretor é o instrumento básico da política de desenvolvimento e expansão urbana, portanto deve ter garantido em seu processo de elaboração e na fiscalização de sua implementação a publicidade quanto aos documentos e informações produzidos, bem como o acesso de qualquer interessado aos documentos e informações produzidos. (Brasil, 2001)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso ao Plano Diretor no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: O acesso ao Plano Diretor foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso ao Plano Diretor foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso ao Plano Diretor atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes ao Plano Diretor.

Nível 4: O acesso ao Plano Diretor e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso ao Plano Diretor, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">1.4.2. Instrumentos relativos à Política Urbana
Publicidade quanto aos documentos e informações produzidos, bem como o acesso de qualquer interessado aos documentos, visto que se considera razoável a disponibilização de pelo menos 5 dos 26 itens identificados no capítulo 2, no tópico "Divulgando dados sobre o município" do texto sobre este modelo.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso aos instrumentos relativos à Política Urbana no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: O acesso aos instrumentos relativos à Política Urbana foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso aos instrumentos relativos à Política Urbana foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso aos instrumentos relativos à Política Urbana atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes aos instrumentos.

Nível 4: O acesso aos instrumentos relativos à Política Urbana e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso ao instrumentos relativos à Política Urbana, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

1.4.3. Estrutura

<table>
<tr><td colspan="2">1.4.3.1. Funcionários, alocação e organograma
Disponibilização de informações sobre o organograma, sobre a força de trabalho disponível à administração pública municipal, bem como a alocação dos funcionários e cargos. Espera-se ainda que sejam disponibilizados nomes dos funcionários que ocupam cargos estratégicos e que sejam responsáveis por interagir com elementos externos, sejam eles munícipes, visitantes ou mesmo empresas, incluindo ainda forma de contatá-los, como ramais e ou endereços eletrônicos específicos.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso a informações sobre os funcionários da prefeitura no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Um acesso a informações sobre os funcionários da prefeitura foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso a informações sobre os funcionários da prefeitura foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso a informações sobre os funcionários da prefeitura atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes aos funcionários.

Nível 4: O acesso a informações sobre os funcionários da prefeitura e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso a informações sobre os funcionários da prefeitura, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">1.4.3.2. Máquinas e Equipamentos disponíveis
Disponibilização de informações sobre as máquinas e equipamentos que a prefeitura possui, sua situação atual e preferencialmente sua alocação em projetos ou obras específicas.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso a informações sobre as máquinas e equipamentos da prefeitura no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Um acesso a informações sobre as máquinas e equipamentos da prefeitura foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso a informações sobre as máquinas e equipamentos da prefeitura foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso a informações sobre as máquinas e equipamentos da prefeitura atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes aos equipamentos disponíveis.

Nível 4: O acesso a informações sobre as máquinas e equipamentos da prefeitura e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso a informações sobre as máquinas e equipamentos da prefeitura, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

1.4.3.3. Imóveis à disposição

<table>
<tr><td colspan="2">1.4.3.3.1. Imóveis Próprios
Disponibilização de informações sobre os imóveis pertencentes à prefeitura, sua situação atual e sua utilização atual.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso a informações sobre os imóveis que pertencem à prefeitura no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Um acesso a informações sobre os imóveis que pertencem à prefeitura foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso a informações sobre os imóveis que pertencem à prefeitura foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso a informações sobre os imóveis que pertencem à prefeitura atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes aos imóveis.

Nível 4: O acesso a informações sobre os imóveis que pertencem à prefeitura e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso a informações sobre os imóveis que pertencem à prefeitura, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">1.4.3.3.2. Imóveis Alocados
Disponibilização de informações sobre os imóveis alocados pela prefeitura, sua situação atual, valor e prazo de locação e sua utilização.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso a informações sobre os imóveis alocados pela prefeitura no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Um acesso a informações sobre os imóveis alocados pela prefeitura foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso a informações sobre os imóveis alocados pela prefeitura foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso a informações sobre os imóveis alocados pela prefeitura atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes aos imóveis alocados.

Nível 4: O acesso a informações sobre os imóveis alocados pela prefeitura e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso a informações sobre os imóveis alocados pela prefeitura, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

1.4.4. Calendário Municipal

<table>
<tr><th colspan="2">1.4.4.1. Eventos Culturais</th></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso a informações sobre eventos culturais do município no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Um acesso a informações sobre eventos culturais do município foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso a informações sobre eventos culturais do município foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso a informações sobre eventos culturais do município atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes aos eventos.

Nível 4: O acesso a informações sobre eventos culturais do município e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso a informações sobre eventos culturais do município, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">1.4.4.2. Eventos Esportivos</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso a informações sobre eventos esportivos do município no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Um acesso a informações sobre eventos esportivos do município foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso a informações sobre eventos esportivos do município foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso a informações sobre eventos esportivos do município atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes aos eventos esportivos.

Nível 4: O acesso a informações sobre eventos esportivos do município e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso a informações sobre eventos esportivos do município, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

1.4.4.3. Campanhas e atividades especiais	
Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso a informações sobre campanhas e atividades especiais do município no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet. Nível 1: Um acesso a informações sobre campanhas e atividades especiais do município foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 2: Um acesso a informações sobre campanhas e atividades especiais do município foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 3: O acesso a informações sobre campanhas e atividades especiais do município atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes às campanhas. Nível 4: O acesso a informações sobre campanhas e atividades especiais do município e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta. Nível 5: O acesso a informações sobre campanhas e atividades especiais do município, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um *e-mail* para receber atualizações sobre estas informações.	
Endereço	Data de Acesso:

<table>
<tr><td colspan="2">1.5. Legislação
Disponibilização de legislação municipal e de outras esferas, porém relevantes à administração municipal.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada referência para acesso a informações sobre legislação no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Um acesso a informações sobre legislação foi encontrado somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Um acesso a informações sobre legislação foi encontrado pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: O acesso a informação sobre legislação atende aos requisitos do nível 2 e está disponível opção para envio de informações pelo usuário (dúvidas, críticas, sugestões) pertinentes à legislação.

Nível 4: O acesso a informações sobre legislação e a possibilidade de envio de informações atende ao nível 3 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a informação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta.

Nível 5: O acesso a informações sobre legislação, a possibilidade de envio de informações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 4 e está disponível o conjunto de informações enviadas pelos usuários, as respectivas respostas e existe a possibilidade do cidadão cadastrar um e-mail para receber atualizações sobre estas informações.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

2. Serviços

2.1. Solicitação de Documentos

2.1.1.Alvarás

2.1.1.1. Alvará de Funcionamento	
Nível 0: Não foi encontrada opção para envio de solicitação de alvará de funcionamento no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet. Nível 1: Uma opção para envio de solicitação de alvará de funcionamento foi encontrada somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 2: Uma opção para envio de solicitação de alvará de funcionamento foi encontrada pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 3: A opção de envio de solicitação de alvará de funcionamento atende ao nível 2 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a solicitação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta. Espera-se informação sobre o limite de tempo máximo para retorno. Nível 4: A opção de envio de solicitação de alvará de funcionamento atende ao nível 3 e disponibiliza acompanhamento de solicitações realizadas por outros usuários, com informações como: data de entrada e de atendimento e situação da solicitação. Nível 5: A opção de envio de solicitação de alvará de funcionamento atende ao nível 4 e possibilita envio posterior de informações atualizadas sobre esta funcionalidade específica via mensagem eletrônica para o endereço a ser informado pelo cidadão.	
Endereço	Data de Acesso:

2.1.1.2. Alvará de Construção

Nível 0: Não foi encontrada opção para envio de solicitação de alvará de construção no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Uma opção para envio de solicitação de alvará de construção foi encontrada somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Uma opção para envio de solicitação de alvará de construção foi encontrada pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: A opção de envio de solicitação de alvará de construção atende ao nível 2 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a solicitação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta. Espera-se informação sobre o limite de tempo máximo para retorno.

Nível 4: A opção de envio de solicitação de alvará de construção atende ao nível 3 e disponibiliza acompanhamento de solicitações realizadas por outros usuários, com informações como: data de entrada e de atendimento e situação da solicitação.

Nível 5: A opção de envio de solicitação de alvará de construção atende ao nível 4 e possibilita envio posterior de informações atualizadas sobre esta funcionalidade específica via mensagem eletrônica para o endereço a ser informado pelo cidadão.

Endereço	Data de Acesso:

2.1.1.3. Alvará de Publicidade	
Nível 0: Não foi encontrada opção para envio de solicitação de alvará de publicidade no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet. Nível 1: Uma opção para envio de solicitação de alvará de publicidade foi encontrada somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 2: Uma opção para envio de solicitação de alvará de publicidade foi encontrada pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 3: A opção de envio de solicitação de alvará de publicidade atende ao nível 2 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a solicitação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta. Espera-se informação sobre o limite de tempo máximo para retorno. Nível 4: A opção de envio de solicitação de alvará de publicidade atende ao nível 3 e disponibiliza acompanhamento de solicitações realizadas por outros usuários, com informações como: data de entrada e de atendimento e situação da solicitação. Nível 5: A opção de envio de solicitação de alvará de publicidade atende ao nível 4 e possibilita envio posterior de informações atualizadas sobre esta funcionalidade específica via mensagem eletrônica para o endereço a ser informado pelo cidadão.	
Endereço	Data de Acesso:

2.1.2. Certidões

2.1.2.1. Negativa de Tributos	
Nível 0: Não foi encontrada opção para envio de solicitação de certidão negativa de tributos no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet. Nível 1: Uma opção para envio de solicitação de certidão negativa de tributos foi encontrada somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 2: Uma opção para envio de solicitação de certidão negativa de tributos foi encontrada pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 3: A opção de envio de solicitação de certidão negativa de tributos atende ao nível 2 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a solicitação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta. Espera-se informação sobre o limite de tempo máximo para retorno. Nível 4: A opção de envio de solicitação de certidão negativa atende ao nível 3 e disponibiliza acompanhamento de solicitações realizadas por outros usuários, com informações como: data de entrada e de atendimento e situação da solicitação. Nível 5: A opção de envio de solicitação de certidão negativa atende ao nível 4 e possibilita envio posterior de informações atualizadas sobre esta funcionalidade específica via mensagem eletrônica para o endereço a ser informado pelo cidadão.	
Endereço	Data de Acesso:

2.1.2.2. Valor Venal	
Nível 0: Não foi encontrada opção para envio de solicitação de certidão de valor venal no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet. Nível 1: Uma opção para envio de solicitação de certidão de valor venal foi encontrada somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 2: Uma opção para envio de solicitação de certidão de valor venal foi encontrada pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 3: A opção de envio de solicitação de certidão de valor venal atende ao nível 2 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a solicitação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta. Espera-se informação sobre o limite de tempo máximo para retorno. Nível 4: A opção de envio de solicitação de certidão de valor venal atende ao nível 3 e disponibiliza acompanhamento de solicitações realizadas por outros usuários, com informações como: data de entrada e de atendimento e situação da solicitação. Nível 5: A opção de envio de solicitação de certidão de valor venal atende ao nível 4 e possibilita envio posterior de informações atualizadas sobre esta funcionalidade específica via mensagem eletrônica para o endereço a ser informado pelo cidadão.	
Endereço	Data de Acesso:

2.2. Solicitação de Serviços

<table>
<tr><th colspan="2">2.2.1. Solicitação de Serviços de Água</th></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada opção para envio de solicitação de serviços de água no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Uma opção para envio de solicitação de serviços de água foi encontrada somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Uma opção para envio de solicitação de serviços de água foi encontrada pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: A opção de envio de solicitação de serviços de água atende ao nível 2 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a solicitação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta. Espera-se informação sobre o limite de tempo máximo para retorno.

Nível 4: A opção de envio de solicitação de serviços de água e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 3 e está disponível o conjunto de solicitações enviadas pelos usuários, a situação de cada uma (fila) e os respectivos retornos (respostas).

Nível 5: A opção de envio de solicitação de serviços de água atende aos requisitos do nível 4, permite a troca de informações entre os cidadãos e a administração sobre o atendimento e serviço prestado de forma compartilhada, e existe a opção de cadastro de usuários para recebimento de informações sobre atualizações posteriores.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">2.2.2. Solicitação de Serviços de Luz e Energia Elétrica</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada opção para envio de solicitação de serviços de luz no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Uma opção para envio de solicitação de serviços de luz foi encontrada somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Uma opção para envio de solicitação de serviços de luz foi encontrada pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: A opção de envio de solicitação de serviços de luz atende ao nível 2 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a solicitação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta. Espera-se informação sobre o limite de tempo máximo para retorno.

Nível 4: A opção de envio de solicitação de serviços de luz e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 3 e está disponível o conjunto de solicitações enviadas pelos usuários, a situação de cada uma (fila) e os respectivos retornos (respostas).

Nível 5: A opção de envio de solicitação de serviços de luz atende aos requisitos do nível 4, permite a troca de informações entre os cidadãos e a administração sobre o atendimento e serviço prestado de forma compartilhada, e existe a opção de cadastro de usuários para recebimento de informações sobre atualizações posteriores.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

2.2.3. Solicitação de Serviços de Esgoto	
Nível 0: Não foi encontrada opção para envio de solicitação de serviços de esgoto no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet. Nível 1: Uma opção para envio de solicitação de serviços de esgoto foi encontrada somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 2: Uma opção para envio de solicitação de serviços de esgoto foi encontrada pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 3: A opção de envio de solicitação de serviços de esgoto atende ao nível 2 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a solicitação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta. Espera-se informação sobre o limite de tempo máximo para retorno. Nível 4: A opção de envio de solicitação de serviços de esgoto e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 3 e está disponível o conjunto de solicitações enviadas pelos usuários, a situação de cada uma (fila) e os respectivos retornos (respostas). Nível 5: A opção de envio de solicitação de serviços de esgoto atende aos requisitos do nível 4, permite a troca de informações entre os cidadãos e a administração sobre o atendimento e serviço prestado de forma compartilhada, e existe a opção de cadastro de usuários para recebimento de informações sobre atualizações posteriores.	
Endereço	Data de Acesso:

<table>
<tr><td colspan="2">2.2.4. Solicitação de Serviços de Coleta de Lixo
(domiciliar, industrial, hospitalar)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada opção para envio de solicitação de serviços de coleta de lixo no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Uma opção para envio de solicitação de serviços de coleta de lixo foi encontrada somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Uma opção para envio de solicitação de serviços de coleta de lixo foi encontrada pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: A opção de envio de solicitação de serviços de coleta de lixo atende ao nível 2 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a solicitação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta. Espera-se informação sobre o limite de tempo máximo para retorno.

Nível 4: A opção de envio de solicitação de serviços de coleta de lixo e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 3 e está disponível o conjunto de solicitações enviadas pelos usuários, a situação de cada uma (fila) e os respectivos retornos (respostas).

Nível 5: A opção de envio de solicitação de serviços de coleta de lixo atende aos requisitos do nível 4, permite a troca de informações entre os cidadãos e a administração sobre o atendimento e serviço prestado de forma compartilhada, e existe a opção de cadastro de usuários para recebimento de informações sobre atualizações posteriores.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">2.2.5. Solicitação de Serviços de Manutenção
(poda de árvores, tapa de buracos, etc.)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada opção para envio de solicitação de serviços de manutenção no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Uma opção para envio de solicitação de serviços de manutenção foi encontrada somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Uma opção para envio de solicitação de serviços de manutenção foi encontrada pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: A opção de envio de solicitação de serviços de manutenção atende ao nível 2 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a solicitação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta. Espera-se informação sobre o limite de tempo máximo para retorno.

Nível 4: A opção de envio de solicitação de serviços de manutenção e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 3 e está disponível o conjunto de solicitações enviadas pelos usuários, a situação de cada uma (fila) e os respectivos retornos (respostas).

Nível 5: A opção de envio de solicitação de serviços de manutenção atende aos requisitos do nível 4, permite a troca de informações entre os cidadãos e a administração sobre o atendimento e serviço prestado de forma compartilhada, e existe a opção de cadastro de usuários para recebimento de informações sobre atualizações posteriores.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">2.3. Consulta ao Procon</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada opção para envio de solicitação de consulta ao Procon no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Uma opção para envio de solicitação de consulta ao Procon foi encontrada somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Uma opção para envio de solicitação de consulta ao Procon foi encontrada pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: A opção de envio de solicitação de consulta ao Procon atende ao nível 2 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a solicitação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta. Espera-se informação sobre o limite de tempo máximo para retorno.

Nível 4: A opção de envio de solicitação de consulta ao Procon e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 3 e está disponível o conjunto de solicitações enviadas pelos usuários, a situação de cada uma e os respectivos retornos (respostas).

Nível 5: A opção de envio de solicitação de consulta ao Procon atende aos requisitos do nível 4, permite a troca de informações entre os cidadãos e a administração sobre o atendimento prestado de forma compartilhada, e existe a opção de cadastro de usuários para recebimento de informações sobre atualizações posteriores.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

2.4. Ouvidoria

2.4.1. Registro de Reclamações	
Nível 0: Não foi encontrada opção para envio de reclamações no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet. Nível 1: Uma opção para envio de reclamações foi encontrada somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 2: Uma opção para envio de reclamações foi encontrada pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 3: A opção de envio de solicitação de registro de reclamações atende ao nível 2 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a solicitação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta. Espera-se informação sobre o limite de tempo máximo para retorno. Nível 4: A opção de envio de solicitação de registro de reclamações e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 3 e está disponível o conjunto de solicitações enviadas pelos usuários, a situação de cada uma e os respectivos retornos (resultados ou ações). Nível 5: A opção de envio de solicitação de registro de reclamações atende aos requisitos do nível 4, permite a troca de informações entre os cidadãos e a administração sobre os resultados obtidos de forma compartilhada, e existe a opção de cadastro de usuários para recebimento de informações sobre atualizações posteriores.	
Endereço	Data de Acesso:

<table>
<tr><td colspan="2">2.4.2. Registro de Denúncias</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada opção para envio de denúncias no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Uma opção para envio de denúncias foi encontrada somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Uma opção para envio de denúncias foi encontrada pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: A opção de envio de solicitação de registro de denúncias atende ao nível 2 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a solicitação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta. Espera-se informação sobre o limite de tempo máximo para retorno.

Nível 4: A opção de envio de solicitação de registro de denúncias e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 3 e está disponível o conjunto de solicitações enviadas pelos usuários, a situação de cada uma e os respectivos retornos (resultados ou ações).

Nível 5: A opção de envio de solicitação de registro de denúncias atende aos requisitos do nível 4, permite a troca de informações entre os cidadãos e a administração sobre os resultados obtidos de forma compartilhada, e existe a opção de cadastro de usuários para recebimento de informações sobre atualizações posteriores.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">2.5. Solicitação de informações específicas</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nível 0: Não foi encontrada opção para envio de solicitação de informações no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet.

Nível 1: Uma opção para envio de solicitação de informações foi encontrada somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 2: Uma opção para envio de solicitação de informações foi encontrada pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura.

Nível 3: A opção de envio de solicitação de informações atende ao nível 2 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a solicitação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta. Espera-se informação sobre o limite de tempo máximo para retorno.

Nível 4: A opção de envio de solicitação de informações atende ao nível 3 e disponibiliza acompanhamento de solicitações realizadas por outros usuários, com informações como: data de entrada e de atendimento e situação da solicitação.

Nível 5: A opção de envio de solicitação de informações atende ao nível 4 e possibilita envio posterior de informações atualizadas sobre esta funcionalidade específica via mensagem eletrônica para o endereço a ser informado pelo cidadão.</td></tr>
<tr><td>Endereço</td><td>Data de Acesso:</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

2.6. Caixa de Sugestões	
Nível 0: Não foi encontrada opção para envio de sugestões no sítio oficial da prefeitura, em endereços secundários referenciados pelo sítio oficial e também não foram encontrados em processo de busca na Internet. Nível 1: Uma opção para envio de sugestões foi encontrada somente em endereço secundário, sem referência explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 2: Uma opção para envio de sugestões foi encontrada pelo sítio oficial da prefeitura ou em endereço secundário referenciado de forma explícita no sítio oficial da prefeitura. Nível 3: A opção de envio de sugestões atende ao nível 2 e existem informações claras sobre o compromisso de retorno sobre a solicitação enviada com comprovação de recebimento e tempo previsto para resposta. Espera-se informação sobre o limite de tempo máximo para retorno. Nível 4: A opção de envio de sugestões e o retorno por parte da administração atendem aos requisitos do nível 3 e está disponível o conjunto de sugestões enviadas pelos usuários, a situação de cada uma e os respectivos retornos (resultados ou ações). Nível 5: A opção de envio de sugestões atende aos requisitos do nível 4, permite a troca de informações entre os cidadãos e a administração sobre os resultados obtidos de forma compartilhada, e existe a opção de cadastro de usuários para recebimento de informações sobre atualizações posteriores.	
Endereço	Data de Acesso:

Apêndice B
Quadro de sítios municipais analisados para identificação de indicadores

Município	UF	Endereço do sítio analisado
Anápolis	GO	www.anapolis.go.gov.br
Andradina	SP	www.andradina.sp.gov.br
Aragarças	GO	www.portalpublico.com.br/pmaragarcas Obs.: o endereço www.aragarcas.go.gov.br não acessou durante a pesquisa.
Araguari	MG	www.araguari.mg.gov.br
Bertioga	SP	www.bertioga.sp.gov.br
Bora	SP	www.bora.sp.gov.br
Caçapava	SP	www.cacapava.sp.gov.br
Congonhas	MG	www.congonhas.mg.gov.br
Cotia	SP	www.cotia.sp.gov.br
Cunha	SP	www.cunha.sp.gov.br
Dourados	MS	www.dourados.ms.gov.br
Indaiatuba	SP	www.indaiatuba.sp.gov.br
Itajubá	MG	www.itajuba.mg.gov.br
Itu	SP	www.itu.sp.gov.br
Marília	SP	www.marilia.sp.gov.br
Mauá	SP	www.maua.sp.gov.br
Paraty	RJ	www.pmparaty.rj.gov.br Obs.: o endereço www.paraty.rj.gov.br está sendo utilizado pela câmara municipal de Paraty
Paulínia	SP	www.paulinia.sp.gov.br

Continua

Continuação

Município	UF	Endereço do sítio analisado
Penha	SC	www.penha.sc.gov.br
Petrópolis	RJ	www.petropolis.rj.gov.br
Pompeia	SP	www.pompeia.sp.gov.br
Rinópolis	SP	www.rinopolis.sp.gov.br
Rio de Janeiro	RJ	www.rio.rj.gov.br
Rio Verde	GO	www.rioverdegoias.com.br Obs.: o endereço www.rioverdegoias.go.gov.br não acessou durante a pesquisa.
São Bento do Sul	SC	www.saobentodosul.sc.gov.br
Serra Negra	SP	www.serranegra.sp.gov.br
Taubaté	SP	www.taubate.sp.gov.br
Uberlândia	MG	www.uberlandia.mg.gov.br
Vitória	ES	www.vitoria.es.gov.br

Apêndice C
Planilha base para levantamento dos dados

Municipio:		Modelo
Endereço Oficial:		www.modelo.uf.gov.br
Data da Pesquisa:		quarta-feira, janeiro 02, 2008
Indicador	**Nível**	**Observação**
1. Disponibilização de Informações	0	
1.1. Informações Financeiras	0	
1.1.1. Orçamento	0	
1.1.1.1. Plano Plurianual – PPA	0	
1.1.1.2. Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO	0	
1.1.1.3. Lei Orçamentária Anual – LOA	0	
1.1.2. Receitas	0	
1.1.2.1. Tributos Arrecadados	0	
1.1.2.2. Recursos Recebidos	0	
1.1.3. Despesas	0	
1.1.3.1. Pagamentos efetuados pela administração pública municipal	0	
1.1.3.2. Recursos Repassados	0	
1.2. Aquisições	0	
1.2.1. Compras	0	
1.2.2. Licitações	0	
1.2.3. Contratos e seus aditivos	0	
1.3. Ofertas de Emprego	0	
1.3.1. Oportunidades de Emprego	0	
1.3.2. Concursos (acompanhamento)	0	
1.3.3. Contratação de Pessoal	0	
1.4. Dados sobre o município	0	
1.4.1. Plano Diretor	0	
1.4.2. Instrumentos relativos à Política Urbana	0	
1.4.3. Estrutura	0	
1.4.3.1. Funcionários, alocação e organograma	0	
1.4.3.2. Máquinas e Equipamentos disponíveis	0	
1.4.3.3. Imóveis à disposição	0	

Continua

Continuação

Município:		Modelo
Endereço Oficial:		www.modelo.uf.gov.br
Data da Pesquisa:		quarta-feira, janeiro 02, 2008
Indicador	Nível	Observação
1.4.3.3.1. Imóveis Próprios	0	
1.4.3.3.2. Imóveis Alocados	0	
1.4.4. Calendário Municipal	0	
1.4.4.1. Eventos Culturais	0	
1.4.4.2. Eventos Esportivos	0	
1.4.4.3. Campanhas e atividades especiais	0	
1.5. Legislação	0	
2. Interação para obtenção de Serviços	0	
2.1. Solicitação de Documentos	0	
2.1.1. Alvarás	0	
2.1.1.1. Alvará de Funcionamento	0	
2.1.1.2. Alvará de Construção	0	
2.1.1.3. Alvará de Publicidade	0	
2.1.2. Certidões	0	
2.1.2.1. Negativa de Tributos	0	
2.1.2.2. Valor Venal	0	
2.2. Solicitação de Serviços	0	
2.2.1. Solicitação de Serviços de Água	0	
2.2.2. Solicitação de Serviços de Luz e Energia Elétrica	0	
2.2.3. Solicitação de Serviços de Esgoto	0	
2.2.4. Solicitação de Serviços de Coleta de Lixo	0	
2.2.5. Solicitação de Serviços de Manutenção	0	
2.3. Consulta ao Procon	0	
2.4. Ouvidoria	0	
2.4.1. Registro de Reclamações	0	
2.4.2. Registro de Denúncias	0	
2.5. Solicitação de informações específicas	0	
2.6. Caixa de Sugestões	0	
Resultados		
1. Disponibilização da Informação	0,00	
2. Serviços	0,00	
Índice	0,00	

SOBRE O LIVRO

Formato: 14 x 21 cm
Mancha: 23,7 x 42,5 paicas
Tipologia: Horley Old Style 10,5/14
1ª edição: 2009

EQUIPE DE REALIZAÇÃO

Coordenação Geral
Marcos Keith Takahashi